

การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน  
กรณีศึกษาบริษัท A

กนกวรรณ มาลาพิเชฐ

TNI

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น  
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น  
ปีการศึกษา 2558

THE FACTORS OF MOTIVATION RELATED TO EMPLOYEES'S ENGAGEMENT  
A CASE STUDY OF A COMPANY

Kanokwan Malapichet

TNI

A Term Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Business Administration Program in Business Japanese

Graduate School

Thai-Nichi Institute of Technology

Academic Year 2015

หัวข้อสารนิพนธ์

การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความ  
จงรักภักดีของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท A

โดย

กนกวรรณ มาลาพิเชฐ

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจญี่ปุ่น

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ดร. บุญญาดา นาสมบูรณ์

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร. พิชิต สุขเจริญพงษ์)  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วุฒิ สุขเจริญ)

..... กรรมการ  
(ดร. วณิดา วาตีเจริญ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์  
(ดร. บุญญาดา นาสมบูรณ์)

กนกวรรณ มาลาพิเชฐ : การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท A. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. บุญญาดา นาสมบูรณ์, 71 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน และเพื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานกับองค์กร 1-2 ปี

ผลการวิจัยระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความต้องการความสำเร็จ ( $\bar{X}=3.45$ ) และด้านความต้องการความผูกพัน ( $\bar{X}=3.78$ ) อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความต้องการอำนาจ ( $\bar{X}=3.40$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ( $\bar{X}=3.81$ ), ด้านความรู้สึกลึก ( $\bar{X}=3.56$ ) และด้านการรับรู้ ( $\bar{X}=3.52$ ) อยู่ในระดับสูงทุกด้าน

ผลการวิจัยปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการความสำเร็จ ( $r=0.698$ ), ปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการความผูกพัน ( $r=0.740$ ), และปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการอำนาจ ( $r=0.775$ ) มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีสูงในทุกด้าน

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ (เพศ, ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร) ที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

บัณฑิตวิทยาลัย  
สาขาวิชา บริหารธุรกิจญี่ปุ่น  
ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่อนักศึกษา .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....

KANOKWAN MALAPICHET : THE FACTORS OF MOTIVATION RELATED TO  
EMPLOYEES'S ENGAGEMENT : A CASE STUDY OF A COMPANY. ADVISOR :  
DR. BOONYADA NASOMBOON, 71 PP.

This research has the objectives to study about motivation factors which related to employees' engagement to the organization and to compare different demographics that affected to the employees' engagement. The sample in this research is 150 employees. The questionnaire was used as data collecting tool. Additionally, the convenience sampling was applied, and the data was analyzed by Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, Independent Sample t-test, One-way Analysis of Variance and Pearson's product-moment correlation coefficient.

Most respondents were women who have the age between 26-35 years old. The educational level is lower than bachelor degree, and the average income per month is lower than 15,000 baht. The period of employment is 1-2 years.

From the research result in motivation level of employees, it was found that most employees have motivation in the aspect of achievement requirement ( $\bar{X}=3.45$ ) and need of organizational commitment ( $\bar{X}=3.78$ ) in high level whereas power requirement ( $\bar{X}=3.40$ ) is in average level.

According to the research result in employees' engagement to organization, it was discovered that most employees have loyalty to organization in the behavioral aspect ( $\bar{X}=3.81$ ), affective aspect ( $\bar{X}=3.56$ ) and cognitive aspect ( $\bar{X}=3.52$ ) in high level.

In addition, the research result of motivational factors related to the engagement suggested that the motivational factor in achievement requirement ( $r=0.698$ ), motivational factor in the need of organizational commitment ( $r=0.740$ ) and motivational factor in power requirement ( $r=0.775$ ) have relationship with engagement in high level.

In addition, it was also discovered that different personal factors (gender, income per month, and period of employment) resulted in different engagement.

Graduate School  
Field of Study Business Japanese  
Academic Year 2015

Student's Signature.....  
Advisor's Signature.....

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ดร. บุญญาดา นาสมบูรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณะอาจารย์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจญี่ปุ่นทุกท่าน ที่ให้ความกรุณาแนะนำ ตรวจสอบตราแก้ไขเนื้อหา รวมทั้ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วุฒิ สุขเจริญ และ ดร. วนิตา วาตีเจริญ ที่กรุณารับเป็นประธานกรรมการ และกรรมการในการสอบรายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองนี้ ดังนั้นทางผู้ศึกษาจึงขอขอบพระคุณ ท่านต่างๆ เหล่านี้เป็นอย่างสูงขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือ สละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถาม ตลอดจนบิดามารดาที่ทำให้กำลังใจในการทำสารนิพนธ์ด้วยดี เสมอมา จึงทำให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีสุดท้ายนี้ทางผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับท่านที่สนใจเพื่อนำไปใช้ในการประกอบความรู้ในอนาคต หากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาจึงขออภัยเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

กนกวรรณ มาลาพิเชฐ

TNI

## สารบัญ

|                                                   | หน้า |
|---------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย .....                             | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....                          | จ    |
| กิตติกรรมประกาศ .....                             | ฉ    |
| สารบัญ .....                                      | ช    |
| สารบัญตาราง .....                                 | ฌ    |
| สารบัญรูป .....                                   | ฏ    |
| <br>บทที่                                         |      |
| 1 บทนำ .....                                      | 1    |
| ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา.....              | 1    |
| วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....                      | 3    |
| สมมติฐานของงานวิจัย .....                         | 3    |
| ขอบเขตของการวิจัย .....                           | 4    |
| กรอบแนวคิดการวิจัย .....                          | 4    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                    | 5    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ .....                             | 5    |
| <br>2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....        | 7    |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงในการปฏิบัติงาน..... | 7    |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี .....       | 12   |
| แนวคิดทฤษฎีประชากรศาสตร์ .....                    | 14   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                       | 15   |
| <br>3 วิธีดำเนินการวิจัย .....                    | 18   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                      | 18   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                   | 19   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                         | 20   |
| การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ผล .....             | 20   |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....              | 21   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                                                               | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                         | 24   |
| สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                    | 25   |
| ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....                     | 25   |
| ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ .....               | 28   |
| ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของ<br>พนักงาน.....  | 31   |
| ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....                                                   | 34   |
| ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและ<br>ความจงรักภักดี..... | 49   |
| 5 บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....                                               | 51   |
| สรุปผลการวิจัย .....                                                                | 51   |
| อภิปรายผลการวิจัย .....                                                             | 54   |
| ข้อเสนอแนะ.....                                                                     | 58   |
| ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....                                             | 58   |
| บรรณานุกรม.....                                                                     | 59   |
| ภาคผนวก .....                                                                       | 63   |
| ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม.....                                                           | 64   |
| ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์ .....                                                      | 71   |

## สารบัญตาราง

| ตาราง                                                                                                                          | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....                                                                              | 25   |
| 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม .....                                                          | 26   |
| 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม .....                                             | 26   |
| 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม .....                                      | 27   |
| 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร<br>ของผู้ตอบแบบสอบถาม .....                            | 27   |
| 6 ระดับความสำคัญของด้านต่าง ๆ ของปัจจัยแรงจูงใจ .....                                                                          | 28   |
| 7 ระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการความสำเร็จโดยใช้ค่าความถี่<br>ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ..... | 28   |
| 8 ระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการความผูกพันโดยใช้ค่าความถี่<br>ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ..... | 29   |
| 9 ระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการอำนาจโดยใช้ค่าความถี่<br>ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .....      | 30   |
| 10 ระดับความสำคัญของด้านต่าง ๆ ของระดับความจงรักภักดี .....                                                                    | 31   |
| 11 ระดับความสำคัญของความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออกโดยใช้ค่าความถี่<br>ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .....   | 32   |
| 12 ระดับความสำคัญของความจงรักภักดีด้านความรู้สึกโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ<br>ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .....           | 33   |
| 13 ระดับความสำคัญของความจงรักภักดีด้านการรับรู้โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ<br>ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .....            | 34   |
| 14 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างเพศที่มีผลต่อความจงรักภักดี .....                                                         | 35   |
| 15 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างอายุที่มีผลต่อความจงรักภักดี .....                                                        | 36   |
| 16 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระดับการศึกษาที่มีผลต่อความจงรักภักดี .....                                               | 37   |
| 17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่มีผลต่อความจงรักภักดี .....                                                 | 38   |
| 18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความ<br>จงรักภักดี .....                                    | 41   |
| 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความจงรักภักดี .....                                          | 42   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 20 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรที่มีผล<br>ต่อความจงรักภักดี..... | 45   |
| 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรที่มีผลต่อ<br>ความจงรักภักดี.....   | 46   |
| 22 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและความจงรักภักดี<br>ต่อองค์กร.....       | 50   |



TNI

## สารบัญรูป

| รูป |                                     | หน้า |
|-----|-------------------------------------|------|
| 1   | กรอบแนวคิดของการวิจัย .....         | 5    |
| 2   | แผนผังแสดงกระบวนการของการวิจัย..... | 8    |



TNI

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community-AEC) ของประเทศไทยในปี 2558 นับเป็นความท้าทายเป็นอย่างยิ่ง การต้องแข่งขันกับกิจการจากประเทศเพื่อนบ้านในภูมิภาคอีก 9 ประเทศ เป็นโจทย์ที่เผชิญหน้าองค์กรธุรกิจที่ยากจะปฏิเสธได้ “ความพร้อม” ของกิจการเท่านั้นที่จะนำมาซึ่งความอยู่รอดและความสามารถในการหิบบนเวทีโอกาสจากตลาดที่มีขนาดประชากรกว่า 600 ล้านคน การเตรียมความพร้อมโดยมุ่งเน้นในการพัฒนาบุคลากรภายในให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ AEC และทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ รวมถึงภาษาอื่นที่ใช้ในอาเซียน ทั้งยังเป็นการสร้างกลไกการบริหารที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานหรือโครงการต่างๆ ในอาเซียน โดยการปรับโครงสร้างองค์กรและบุคลากรภายใน ประเทศเพื่อรองรับการดำเนินงาน สร้างความเข้มแข็งให้แก่สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศในภูมิภาคอาเซียน โดยเฉพาะด้านบุคลากร

การบริหารในโลกปัจจุบันโดยเฉพาะในโลกเศรษฐกิจสมัยใหม่การดำเนินงานทางธุรกิจมีการแข่งขันที่รุนแรงเพิ่มมากขึ้น เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์สารสนเทศที่มีนวัตกรรมใหม่ๆ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมของโลกโดยเฉพาะแนวคิดและเศรษฐกิจโลกแบบทุนนิยม เสรีนิยม และบริโภคนิยมของตะวันตกที่เข้ามามีอิทธิพลต่อแนวคิดและแนวทางการบริหารจัดการภายในประเทศและในชุมชนของไทยโดยให้ความสำคัญกับวัตถุดิบราคาต่ำ ความรวดเร็ว การต่อสู้แข่งขัน ผลประโยชน์สูงสุด ส่งผลให้ประเทศไทยต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว แต่ในความเป็นจริง ประเทศไทยยังไม่มีความพร้อมที่จะรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม หรือสิ่งแวดล้อม การเมืองซึ่งเห็นได้จากปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น (วรรณ สิริสมพร. 2551 : 1)

ความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าความพร้อมทางด้านอื่นๆ เพราะในที่สุดแล้วทรัพยากรมนุษย์จะเป็นพลังขับเคลื่อนงานทุกด้านขององค์กรให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ การเตรียมคนให้พร้อม ให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะรองรับงานในตลาดที่ขยายใหญ่ขึ้น หลากหลายมากขึ้น จึงเป็นภารกิจที่กิจการไทยไม่อาจปฏิเสธได้

สิ่งหนึ่งที่ถูกพูดถึงหลังจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 ก็คือเรื่องของการย้ายถิ่นฐานของแรงงาน ตามทฤษฎีการค้าระหว่างประเทศจะมีหลักวิธีคิดที่ว่า ประเทศจะส่งออกสินค้าที่ตนมีความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบ (Competitive Advantage) มากกว่าประเทศอื่นๆ และจะมีสินค้าส่งออกที่เน้นการใช้ปัจจัยที่มีอยู่มากในประเทศนั้นๆ เป็นสำคัญ ซึ่งสินค้านั้นคือ “แรงงาน” แต่แรงงานในประเทศไทยมีอยู่ไม่จำกัดจริงหรือไม่ในยุคที่มีการเคลื่อนย้าย

แรงงานเสริมกำลังเริ่มขยายอิทธิพลเหนือภูมิภาคอาเซียน และแรงงานคือปัจจัยการผลิตที่สำคัญที่สุด (พิเชฐ ยิ่งเกียรติคุณ. 2556 : 29)

การสร้างให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นในสังคมปัจจุบันที่เริ่มจะมีการแข่งขันเพื่อดึงแรงงานที่มีคุณภาพ การที่พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้น จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงาน การบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์จึงให้ความสำคัญทางด้านพฤติกรรมศาสตร์มากขึ้น การให้ความสนใจและสร้างเจตคติส่วนบุคคลที่ดีต่อการทำงาน จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และมีขวัญกำลังใจในการทำงาน เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการไปได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย นอกจากนี้ความจงรักภักดีต่อองค์กรก็มีผลต่อความสำเร็จของงาน คือ บุคลากรที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร จะไม่ลาออกจากหน่วยงาน มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความพยายามและตั้งใจที่จะพัฒนากระบวนการเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ในทางกลับกันถ้าพนักงานไม่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร กล่าวคือ ทำงานเพียงเพื่อแลกกับค่าตอบแทนเท่านั้น โดยไม่มีความตั้งใจหรือไม่ใช้ความพยายามในการทำงาน เพิกเฉยต่องานที่นอกเหนือจากหน้าที่ที่ตนเองต้องรับผิดชอบ ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ให้พนักงานมีความรู้สึกร่วมส่วนร่วมในการทำงานมากยิ่งขึ้น

สถานการณ์ในปัจจุบันเกี่ยวกับปัญหาด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ พบว่าพนักงานจะทำงานอยู่ในองค์กรไม่นาน ไม่ตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กร เมื่อหางานใหม่ที่ดีกว่าและได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าก็จะปฏิเสธการทำงานกับองค์กรต่อ โดยไม่สนใจว่าขณะนั้นองค์กรกำลังต้องการกำลังคนที่มีความสามารถหรือไม่ ตลอดจนการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กรและการมีความสุขในการทำงานให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรได้นานที่สุด

ตามทัศนคติของ (การดี อนันต์นาวิ. 2539 : 4) ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจเป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จในชีวิตของมนุษย์เพราะสิ่งที่แตกต่างกันระหว่างผู้ที่ประสบผลสำเร็จกับคนที่ล้มเหลวก็คือ แรงจูงใจในความสำเร็จนั่นเอง สอดคล้องกับ (ประหยัด ทองมาก. 2530 : 14) ที่ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจสูงจะมีความตั้งใจในการทำงานดีกว่า อดทนต่อความล้มเหลวสูงกว่าผู้ที่มีความตั้งใจต่ำ ดังนั้น บุคคลที่มีแรงจูงใจจะเป็นบุคคลที่ไม่ปฏิเสธปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวเองแต่จะมุ่งมั่นแก้ปัญหา มีความอดทนหาหนทางเพียรพยายามแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น

ดลกมล เอนจินทะ (2548 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า การสร้างแรงจูงใจที่ดีขึ้นก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อองค์กรในหมู่พนักงานถือว่าเป็นวิธีการที่สำคัญอย่างหนึ่งที่สามารถรักษากำลังคนที่มีศักยภาพไว้กับองค์กรได้นาน หากองค์กรไม่ใส่ใจแล้วจะเป็นผลให้พนักงานขาดความภักดีและพร้อมที่จะไปร่วมงานกับองค์กรอื่นได้อย่างง่ายดาย ดังนั้นการที่จะทำให้พนักงานเกิดความรักและความภักดีนั้นจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานโดยการทำสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม

กับการทำงาน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ทั้งยังให้การตอบสนองความต้องการพื้นฐาน นั่นคือ ค่าตอบแทนที่ดี, ความมั่นคงในหน้าที่การงาน, การมีส่วนร่วมในองค์กร, การมีชื่อเสียงและประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ซึ่งหากบุคคลได้รับการตอบสนองตามความต้องการดังกล่าว ก็จะส่งผลให้เกิดความอยากร่วมงานกับองค์กรต่อไป ตรงกันข้ามหากองค์กรไม่ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจดังกล่าวผลที่ตามมาคือ บุคคลเกิดความเบื่อหน่ายและสิ้นหวัง หหมดกำลังใจในการทำงาน และขาดความพึงพอใจต่อองค์กรของตนซึ่งอาจเป็นผลร้ายที่ส่งผลต่อการทำงานและทำให้การดำเนินงานในองค์กรล้มเหลวได้

จากการศึกษา ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานในบริษัท A เพื่อให้ผู้บริหารของบริษัทได้รับรู้ปัจจัยที่แท้จริงในการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน และเพื่อหานโยบายในการจูงใจพนักงานให้อยู่กับองค์กร และสามารถพัฒนาการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีกำลังใจในการทำงาน และเกิดพฤติกรรมที่ดี มีความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งนำมาสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ
2. เพื่อศึกษาระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้
3. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน
4. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

#### สมมติฐานของงานวิจัย

1. พนักงานบริษัทที่มีปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน) ที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีที่ แตกต่างกัน
2. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้มีขอบเขตการศึกษาดังนี้ คือ

#### 1. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท A โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในบริษัท A

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท A โดยจำแนกปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจไว้เป็น 3 ด้าน ประกอบไปด้วย ความต้องการความสำเร็จ, ความต้องการความผูกพัน, ความต้องการอำนาจ

#### 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย

- ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร
- แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความต้องการความสำเร็จ, ความต้องการความผูกพัน, ความต้องการอำนาจ

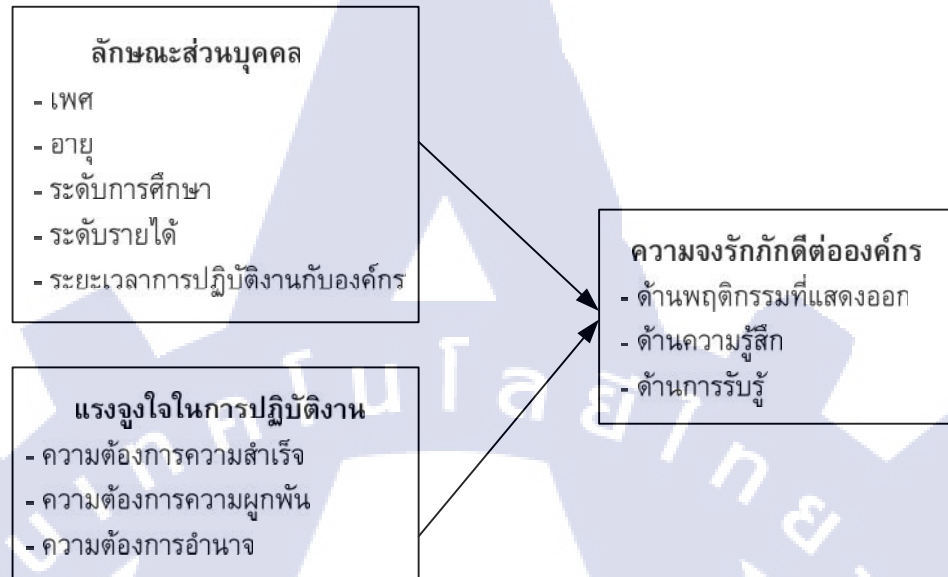
ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ประกอบไปด้วย ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก, ด้านความรู้สึก, ด้านการรับรู้

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 2 กลุ่ม คือ ลักษณะส่วนบุคคล, แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน โดยอธิบายตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน
2. เพื่อนำผลการวิจัยมาวางแผนให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน
3. เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารขององค์กร
4. สามารถนำผลการวิจัยไปดำเนินการปรับปรุง เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน

ที่มีฝีมือและแก้ไขปัญหา Turnover Rate

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความจงรักภักดีต่อองค์กร** หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกของพนักงานที่มีความเคารพ เชื่อมั่น และซื่อสัตย์ ต่อองค์กร โดยไม่คิดจะเปลี่ยนงานไปยังองค์กรอื่น ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1.1 **ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก** หมายถึง การกระทำที่พนักงานแสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร

1.2 **ด้านความรู้สึก** หมายถึง การแสดงออกทางด้านอารมณ์ต่อองค์กร

1.3 **ด้านการรับรู้** หมายถึง ความเข้าใจหรือความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร

2. **แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง สิ่งที่ดึงดูดใจให้พนักงานรักองค์กรและทำงานตามหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จ

3. **ปัจจัยจูงใจ** หมายถึง องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการสร้างแรงจูงใจในทางบวก ซึ่งจะส่งผลให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. **ความสำเร็จในงาน** หมายถึง ความคิดหรือความรู้สึกของพนักงานที่มุ่งมั่นต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบันให้แล้วเสร็จอย่างไม่มีบกพร่อง

5. **การได้รับการยอมรับนับถือ** หมายถึง ความคิดหรือความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ วางานที่ปฏิบัตินั้นเป็นที่ยอมรับและได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างาน

6. **ความรับผิดชอบ** หมายถึง ความคิดหรือความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการทำงานด้วยความเต็มใจและพร้อมที่จะรับคำติ คำชม ที่เกิดขึ้นจากการทำงานในความรับผิดชอบนั้น

7. **ความก้าวหน้า** หมายถึง การที่พนักงานได้รับความยุติธรรมในการส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

8. **ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา** หมายถึง ความสัมพันธ์ทั้งที่เป็นเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน

9. **ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน** หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์กรทั้งเรื่องของการทำงานและในด้านส่วนตัว

10. **ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลและองค์กรในเรื่องของความคิดเห็นและทัศนคติที่ดีที่พนักงานมีต่อองค์กร โดยแสดงออกมาในรูปของความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความภาคภูมิใจที่ได้รับการยอมรับจากองค์กร มีความเต็มใจทุ่มเทเพื่อองค์กร จนนำไปสู่ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร

11. **ความรู้สึกภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร** หมายถึง การที่พนักงานแสดงออกถึงความตั้งใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

12. **ความเต็มใจที่จะทุ่มเทให้กับองค์กร** หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ และเต็มใจทั้งร่างกาย แรงใจ สติปัญญา ความสามารถในการทำงาน เพื่อตอบสนองเป้าหมายขององค์กร

13. **ลักษณะทางประชากรศาสตร์** หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลขององค์กร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร

14. **พนักงาน** หมายถึง บุคคลที่ทำงานอยู่ในบริษัทกรณีศึกษา ที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงานประจำ

## บทที่ 2

### เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท A ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากหนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาสรุปได้ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี
3. แนวคิดทฤษฎีประชากรศาสตร์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจ และให้ความหมายและความคิดเห็นไว้หลากหลายทัศนะ จึงจะขอกล่าวถึงความหมายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

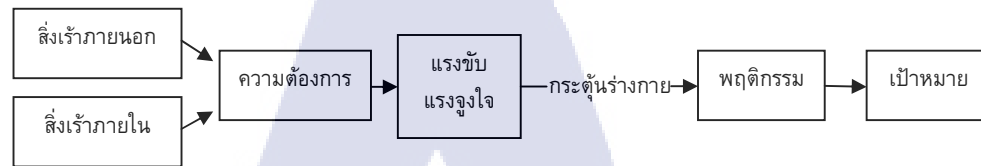
สุชา จันทรเอม (2535 : 101-102) ได้อธิบายไว้ว่า การจูงใจ โดยทั่วไป หมายถึง

1. สภาวะที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อบรรลุสู่จุดมุ่งหมายปลายทาง (Goal) ที่ตั้งไว้
2. พฤติกรรมที่สนองความต้องการของมนุษย์และเป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทาง
3. พฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นโดยแรงขับ (Drive) ของแต่ละบุคคล มีแนวโน้มไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทางใดอย่างใดอย่างหนึ่ง และร่างกายอาจจะสมประสงค์ในความปรารถนาอันเกิดจากแรงขับนั้นๆ ได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ (2545 : 166-167) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทางตามที่ตนต้องการ การจูงใจจึงเป็นการที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่างๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจนซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

เต็มศักดิ์ คทวนิช (2546 : 149) ได้อธิบายไว้ว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง กระบวนการของการใช้ปัจจัยทั้งหลายที่จะทำให้บุคคลเกิดความต้องการเพื่อสร้างแรงขับและแรงจูงใจไปกระตุ้นร่างกายให้แสดงพฤติกรรมตามจุดมุ่งหมายที่ได้วางไว้ โดยปัจจัยดังกล่าวนี้

อาจจะเป็นสิ่งเร้าภายนอกกับสิ่งเร้าภายในหรือทั้งสองประการก็ได้ ดังแสดงแผนผังกระบวนการของการจูงใจในรูปที่ 2 ต่อไปนี้



รูปที่ 2 แผนผังแสดงกระบวนการของการจูงใจ

จากภาพสามารถอธิบายได้ว่า สิ่งเร้าภายนอกหรือสิ่งเร้าภายในจะทำให้บุคคลเกิดความต้องการ และความต้องการดังกล่าวจะสร้างแรงขับและแรงจูงใจ เพื่อทำหน้าที่กระตุ้นร่างกายให้เกิดพฤติกรรมในการมุ่งไปสู่เป้าหมาย และเห็นได้ว่าการบวนการของการจูงใจนั้นค่อนข้างจะมีความซับซ้อน ดังนั้นในการจะทำความเข้าใจเรื่องการจูงใจให้เข้าใจอย่างชัดเจนได้นั้นจำเป็นต้องทราบคำจำกัดความของคำบางคำที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจดังต่อไปนี้

สิ่งเร้า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล ถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการเกิดกระบวนการจูงใจ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1. สิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัว ไม่ว่าจะเป็นภาพ รส กลิ่น เสียง แสง สี รวมไปถึงสถานการณ์ต่างๆ ทั้งหมด

2. สิ่งเร้าภายใน ได้แก่ สภาวะการทำงานของระบบต่างๆ ภายในร่างกาย เช่น ระบบย่อยอาหาร ระบบขับถ่าย ระบบไหลเวียนเลือด ซึ่งผลการทำงานของระบบต่างๆ บางครั้งทำหน้าที่เป็นสิ่งเร้าได้ด้วย

ความต้องการ นักจิตวิทยาถือว่าความต้องการเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างแรงขับและแรงจูงใจขึ้นในบุคคล กล่าวคือ เมื่อใดบุคคลมีความต้องการเกิดขึ้นก็เนื่องมาจากร่างกายอยู่ในสภาวะของการแสวงหาบางอย่างที่ขาดหายหรือสูญเสียไป จนทำให้เกิดแรงกระตุ้นร่างกายให้เกิดพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดขึ้นมา เพื่อตอบสนองสภาวะของร่างกายที่ขาดความสมดุลนั้นให้กลับสู่สภาวะปกติ โดยทั่วไปแล้วความต้องการของมนุษย์แบ่งได้ 2 ประเภท คือ ความต้องการทางร่างกาย และความต้องการทางจิตใจ

แรงขับและแรงจูงใจ หมายถึง พลังหรือแรงพื้นฐานที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล เมื่อบุคคลเกิดความต้องการอย่างหนึ่งอย่างใดขึ้นมา โดยแรงดังกล่าวนี้จะทำหน้าที่กระตุ้นหรือรบกวนให้ร่างกายเกิดพฤติกรรมที่นำไปสู่จุดหมายปลายทาง เมื่อถึงจุดหมายปลายทางแล้วแรงขับและแรงจูงใจจะเริ่มลดลงและหมดไป

สิ่งล่อใจหรือเครื่องล่อใจ หมายถึง สิ่งเร้าภายนอกที่มีอิทธิพลในการทำให้บุคคลเกิดความต้องการจนก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะกระตุ้นร่างกายให้แสดงพฤติกรรมไปสู่เป้าหมาย ดังนั้น สิ่งล่อใจคือทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบๆตัวบุคคลนั้น ทั้งที่เป็นนามธรรม เช่น ค่ายกย่อง ชมเชย ชื่อเสียง เกียรติยศ ส่วนที่เป็นรูปธรรมได้แก่ ทรัพย์สินเงินทอง สิ่งของ ตำแหน่ง ของขวัญ รางวัล ยศถาบรรดาศักดิ์ เป็นต้น

เป้าหมาย หมายถึง จุดหมายปลายทางสุดท้ายของกระบวนการจูงใจ เป็นขั้นตอนของการสิ้นสุดการแสดงพฤติกรรม ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อใดก็ตามที่บุคคลสามารถแสดงพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายได้แล้ว แรงขับและแรงจูงใจที่ทำหน้าที่กระตุ้นหรือรบกวนร่างกายก็จะลดลงหรือหมดไป ทำให้ความต้องการนั้นหมดตามไปด้วย

จากความหมายของแรงจูงใจที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจของบุคคลเกิดจากสิ่งเร้าที่กระตุ้นให้เกิดความต้องการและการแสดงออกทางด้านพฤติกรรม โดยจงใจกระทำเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์บางอย่าง และมีอิทธิพลต่อคุณภาพของงาน ผลงานจะออกมาดีหรือไม่ดีนั้นขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงานขององค์กร

#### ทฤษฎีการจูงใจของ David McClelland

การที่บุคคลเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยนั้น อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการด้วยกัน ดังนั้น เราจึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาและให้ความสำคัญกับแนวคิดและทฤษฎีที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและให้แนวคิดไว้จำนวนมาก โดยมีทฤษฎี ดังนี้

ทฤษฎีการจูงใจ คือ การจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงาน หมายถึง การได้ทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากพนักงานขององค์กรใดมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว

ตามทัศนะของ (ประยุทธ์ อิศกุล. 2552 : 8) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการ 3 อย่าง (Three-Need Theory) อธิบายความต้องการอยู่ 3 อย่าง ที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงาน คือ

1. ความต้องการความสำเร็จในการทำงาน (Need for Achievement) ทำให้เกิดพลังขับเคลื่อนให้เกิดความมุ่งมั่น หุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่ มีมาตรฐานคุณภาพสูง สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี พนักงานมีความต้องการความสำเร็จในงานที่ท้าทาย จะมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จเพื่อความต้องการของเขาด้วย มิใช่เพียงเพื่อหวังผลตอบแทนจากผลสำเร็จของงาน ดังนั้น จึงพอใจทำงานที่มีความรับผิดชอบคนเดียว ส่วนงานที่ยาก งานที่ท้าทายจะเป็นผู้ที่มีความสามารถเฉพาะตัว จึงอาจไม่สามารถเป็นผู้บริหารที่ดีได้ เพราะผู้บริหารจำเป็นต้องทำงานร่วมกับคนอื่น รับฟังความคิดเห็นของคนอื่น ให้คนอื่นมีส่วนร่วมและต้องมีมนุษยสัมพันธ์สูง

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) ต้องการเพื่อนและมนุษย์สัมพันธ์ บุคคลที่ต้องการมีมิตรไมตรีสูง จึงชอบทำงานเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) ความต้องการอำนาจที่มีอิทธิพลหรือควบคุม พฤติกรรมของผู้อื่น จูงใจให้ผู้อื่นมีพฤติกรรมตามที่ตนต้องการ ความต้องการอำนาจยังแบ่งเป็น ความต้องการอำนาจส่วนตัว (Personal Power) เพื่อสนองกิเลสหรือสร้างอิทธิพลส่วนตัวและ ความต้องการมีอำนาจในสังคม (Social Power) ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีและจำเป็นสำหรับผู้บริหารเพื่อจะ สามารถควบคุมจูงใจผู้อื่น และต้องการให้สังคมรู้จัก ยอมรับ และชื่นชม

สุภาวดี บุญแก้ว (2555 : 22) กล่าวว่า จากความต้องการทั้งสามด้านดังกล่าว มีความเห็นว่า ความต้องการด้านความสำเร็จมีความสำคัญมากที่สุด ความสำเร็จทางด้านเศรษฐกิจ ของประเทศ ความต้องการด้านความสำเร็จจะเกี่ยวพันกับความมีน้ำใจของผู้ประกอบการที่จะ ยอมรับความเสี่ยงภัยบางอย่างและทำการพัฒนาทรัพยากรทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ คนที่มี เศรษฐกิจขนาดเล็กเป็นตัวอย่างของกลุ่มคนผู้มีความทะเยอทะยานสูงสำหรับความต้องการทางด้าน ความสำเร็จ บุคคลที่มีความต้องการบรรลุความสำเร็จมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. กำหนดเป้าหมายระดับค่อนข้างยากให้กับตัวเองแต่เป็นเป้าหมายที่บรรลุได้
2. ชอบแก้ไขปัญหามากกว่าจะปล่อยให้ล้มเหลว และสนใจทำงานบรรลุตาม เป้าหมายมากกว่าสนใจผลงานและรางวัลผลตอบแทนที่ได้รับ

3. ชอบสถานการณ์ที่ตนได้รับทราบผลการทำงานของตนอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ ความต้องการด้านความสำเร็จเป็นลักษณะหนึ่งของความต้องการมีฐานะเด่นของมาสโลว์และ การได้มาซึ่งความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงานจะเป็นตัวจูงใจอย่างหนึ่งของเฮอริชเบิร์ก โดยข้อเท็จจริงแล้วเฮอริชเบิร์กเชื่อว่า ความสำเร็จจะเป็นตัวจูงใจที่สำคัญที่สุด

สรุปทฤษฎีความต้องการบรรลุความสำเร็จของแมคเคิลแลนด์ ถึงแม้ว่าระบุน ความต้องการไว้ 3 ประการ แต่จะให้ความสนใจความต้องการประสบความสำเร็จไว้เป็นสำคัญเพราะมี ความเชื่อว่าคุณลักษณะด้านความสำเร็จอาจจะสร้างให้เกิดขึ้นกับงานได้ ผู้ที่มีความต้องการสูง ด้านสัมฤทธิ์ผลจะปฏิบัติงานได้ดี แม้จะมีหรือไม่มีสิ่งจูงใจที่เป็นเงินก็ตาม ถึงแม้ความต้องการ ความสำเร็จในด้านการบริหารแล้ว ต้องมีความต้องการอำนาจสูง

เดวิด แมคเคิลแลนด์ (เดิมศักดิ์ คทาวณิช. 2546; อ้างอิงจาก David McClelland. 1962) กล่าวว่า คนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงคือบุคคลที่มีความทะเยอทะยานสูงและไม่ได้ทำงาน เพื่อหวังเงินสินจ้างรางวัลเหมือนกับคนที่มีความจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ ดังนั้นสิ่งที่ทำให้ผู้ที่มีความจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์สูงต้องการคือความภาคภูมิใจจากการที่ตนสามารถบรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าไว้ ดอลลาร์ด มิลเลอร์ (Dollard Miller. 1950) พบว่า บุคคลที่มีความจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงนั้นมักจะมา จากครอบครัวที่ใช้วิธีการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตยที่ให้เด็กรู้จักทำอะไรด้วยตัวเอง ฟังพา ตนเองและมีอิสระทางความคิด สำหรับพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงบุคคลที่มีความจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีดังนี้

1. ชอบทำงานที่ยากและท้าทายสลับซับซ้อนได้เป็นเวลานานๆ
2. ชอบการแข่งขันและต้องการชัยชนะ
3. มีความทะเยอทะยานสูง
4. ต้องการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา
5. มีเป้าหมายที่เด่นชัดแน่นอน
6. เป็นตัวของตัวเอง ไม่ชอบการเลียนแบบ
7. มีการวางแผนในการทำงานล่วงหน้า
8. มีระดับความคาดหวังสูง
9. มีความอดทนและมานะบากบั่นที่จะเอาชนะอุปสรรคและปัญหาต่างๆ
10. ชอบทำอะไรด้วยตัวเอง

เทพพนม เมืองแมน; และสวิง สุวรรณ (2529 : 57-61) กล่าวว่า องค์ประกอบพื้นฐานที่มีส่วนในการจูงใจให้คนเกิดอยากทำงาน ได้แก่

1. งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถในการจูงใจให้คนปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถของเขา ผู้บริหารควรให้งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถเท่าที่จะทำได้แต่ต้องคำนึงถึงเสมอว่า งานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลคนหนึ่งอาจจะไม่ท้าทายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้ และเนื่องจากคนเรามีความแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารควรจะต้องพิจารณาถึงความสามารถ ความถนัด ทักษะ และการศึกษาในการที่ปฏิบัติงานตามที่มอบหมายให้ทำด้วย
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผน ผู้ปฏิบัติงานถูกสร้างให้มีแรงจูงใจสูง ถ้าหากพวกเขาถูกขอร้องให้ช่วยวางแผนและกำหนดสภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงานของตัวเอง การให้มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานมากขึ้นก็เป็นแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นเท่านั้นด้วย
3. การให้การยกย่องและสถานะภาพ คนเราทุกคนต้องการได้รับการยอมรับจากเพื่อนพ้องและจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันหมดทุกคน ซึ่งเป็นแรงจูงใจในการทำงานของแต่ละคน
4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้นและการให้อำนาจมีมากขึ้น มีคนเป็นจำนวนมากที่ทำงานภายในองค์กรใดองค์กรหนึ่งต้องมีความรับผิดชอบ มีอำนาจมีมากขึ้นจากการเป็นผู้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากมีความคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งเหล่านี้จากการทำงาน
5. ความมั่นคงและความปลอดภัย ระดับความต้องการของบุคคลในเรื่องของความมั่นคงปลอดภัยจะเป็นสิ่งสำคัญกว่าสิ่งอื่นใดทั้งหมด ซึ่งบุคคลประเภทนี้จะไม่มีความอดทนต่อความไม่ยุติธรรมได้ เนื่องจากต้องการที่จะมีงานทำ หรือเพียงกลัวว่าจะเสียโอกาสที่ได้เงินตอบแทน คือ บำเหน็จ บำนาญ ตอนออกจากงานนั่นเอง
6. ความเป็นอิสระในการทำงาน คนเราทุกคนมีความปรารถนาจะมีอิสระในการกระทำบางอย่างได้ด้วยตัวของเขาทุกคน ความต้องการที่จะเป็นนายของตนเองในการปฏิบัติ

งาน ในคนบางคนเป็นความปรารถนาที่รุนแรงมาก การบอกทุกอย่างว่าควรทำงานอย่างไร จะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลงและทำให้เกิดความพอใจไม่พอใจในงานที่ทำได้

7. โอกาสด้านการพัฒนาทางทักษะส่วนบุคคล คนส่วนมากต้องการหรือชอบที่จะมีการพัฒนาทางด้านทักษะ ความสามารถทางด้านวิชาชีพและประสบการณ์ ดังนั้น เครื่องมือของการจูงใจที่ดีที่สุดคือ การให้คำมั่นสัญญาและดำเนินงานตามสัญญานั้นๆ

8. โอกาสในการก้าวหน้าความปรารถนาที่จะมีความก้าวหน้านั้นแตกต่างกันในแต่ละคน บางคนอาจตกใจสะดุ้งกลัวในการที่หน่วยงานให้โอกาสในการก้าวหน้าไว้มาก ซึ่งสำหรับพวกเขา แล้วความปรารถนาที่จะมีความมั่นคงในงานอิทธิพลแรงกว่าความปรารถนาที่จะมีความก้าวหน้าไวแต่ไม่มั่นคง

9. เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน สำหรับบางคนเงินเป็นสิ่งที่มียอทธิพลจูงใจสูงมากแต่ในบางสถานการณ์ เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงินก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นที่มีประสิทธิภาพให้เกิดการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

10. สภาพของการทำงานที่ดี ซึ่งรวมองค์ประกอบทั้งด้านกายภาพและทางด้านจิตใจของสภาพแวดล้อมในงาน จะมีความสำคัญแตกต่างกันไปในด้านการเป็นแรงจูงใจ

11. การแข่งขัน เป็นแรงจูงใจที่สำคัญมากอันหนึ่ง สำหรับผู้บริหาร ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารส่วนมากมักจะมีลักษณะที่เหมือนๆ กัน ก็คือ ต้องการความเป็นเลิศ มีบริษัทหลายบริษัทได้ยึดถือการจัดงานเลี้ยงเพื่อยกย่องชมเชย เป็นรางวัลให้แก่ผู้บริหารที่ทำงานได้ดีเด่นกว่าผู้บริหารคนอื่นๆ ของบริษัท

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี

#### 1. ความหมายของความจงรักภักดี

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ (2545 : 278) ทศนคติด้านความผูกพันกับองค์การหรือความจงรักภักดีต่อองค์การ หมายถึง ระดับของความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์การที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ หรือหมายถึง ระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์การและต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ บุคคลผู้มีความรู้สึกผูกพันกับองค์การสูงจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ งานวิจัยในอดีตแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกผูกพันกับองค์การของบุคคลสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการออกจากงานได้ดีกว่าการคาดคะเนโดยใช้ความพอใจในงาน

ตามทัศนะคติของ ปีเตอร์ เอ็ม บรู; และดับเบิลยู ริชาร์ด สก็อต (Peter M. Blau; and W. Reichard Scotts. 1962) กล่าวว่า ความจงรักภักดีหมายถึงความรู้สึกและการแสดงออกซึ่งความรู้สึกเคารพต่อผู้บังคับบัญชา

เชสเตอร์ บาร์นาร์ด (Cherster Barnard. 1938 : 84) ได้เห็นความสำคัญต่อความจงรักภักดีมานานแล้ว โดยกล่าวว่า ความเต็มใจของบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญในองค์กร ความ

จงรักภักดี (Loyalty) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Solidarity) ขวัญและกำลังใจ (Esprit De Corps) และความเข้มแข็ง (Strength) เป็นต้น

## 2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดี

องค์ประกอบของความจงรักภักดีประกอบด้วย 3 ด้านคือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect) ด้านความรู้สึก (Affective Aspect) และด้านการรับรู้ (Cognitive Aspect)

เครื่องชี้วัดความจงรักภักดีจำแนกเป็นด้านได้ดังนี้ ฮอย เวย์ เค และรีย์ ริชาร์ด (Hoy Wayne K.; and Rees, Richard. 1974 : 274-275)

### ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

- ความไม่ยอมถอยไปจากหัวหน้า
- ความต้องการที่จะย้ายตามหัวหน้า เมื่อหัวหน้าย้ายไปที่อื่น

### ด้านความรู้สึก

- ความรักที่จะทำงานกับหัวหน้า
- ความพึงพอใจในหัวหน้า

### ด้านการรับรู้โดยไม่สงสัยผู้นำของตน

- ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในหัวหน้า
- ความเชื่อถือในหัวหน้าแม้คนอื่นจะมีปฏิกิริยาต่อการตัดสินใจของหัวหน้า
- ความรู้สึกที่หัวหน้ายินดีรับผิดชอบแทนเมื่อตัวเองบกพร่อง
- ความรู้สึกโดยตรงว่ามีความจงรักภักดีต่อหัวหน้า

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า ความจงรักภักดีมีความสำคัญต่อองค์กรและมีความสัมพันธ์ต่อผลผลิตของพนักงาน โดยผู้บังคับบัญชาที่ได้รับความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชาจะสามารถบริหารจัดการงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปีเตอร์ เอ็ม บรู; และดับเบิลยู ริชาร์ด สก็อต (Peter M. Blau; and W. Reichard Scotts. 1962 : 165) ซึ่งเห็นว่าผลผลิตของพนักงานมีส่วนสัมพันธ์เป็นอย่างมากต่อความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสะดวกในการสั่งการและง่ายพอที่จะกระตุ้นให้ลูกน้องทำงานมากขึ้น

### แนวคิดทฤษฎีประชากรศาสตร์

คนที่มีความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมสำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์ ดังนั้นนักวิชาการสื่อสารบางกลุ่มจึงเชื่อว่า พฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลที่มีความแตกต่างทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จึงน่าจะแตกต่างกันด้วย เนื่องจากบุคคลที่อยู่ในแต่ละกลุ่มประชากรย่อมจะมีกิจกรรมและการดำเนินชีวิต ตลอดจนการมีเวลาว่างต่างกัน (ปรเม สตะเวทิน. 2538 : 112-118) กล่าวว่าการวิเคราะห์ผู้รับสารเป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับสาร เพื่อวางแผนในการสื่อสารกับผู้รับสารซึ่งวิธีการที่ดีที่สุดในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่ประกอบไปด้วยคนจำนวนมาก ในกรณีของการสื่อสารกลุ่มใหญ่และการสื่อสารมวลชนนั้นก็คือการจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่มๆ ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์นั้น ได้แก่

1. อายุ จากการวิจัยทางจิตวิทยา พบว่า คนเราเมื่อมีอายุมากเพิ่มมากขึ้น โอกาสที่จะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงใจจะน้อยลง นอกจากนั้นอายุยังเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิด และพฤติกรรมโดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่า คนที่มีอายุมาก สาเหตุที่แตกต่างกัน เนื่องมาจากคนที่มีวัยต่างกันก็มีประสบการณ์ชีวิตแตกต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารมากกว่าเพื่อความบันเทิง ในการฟังวิทยุ เช่น คนที่มีอายุมากมักจะฟังรายการวิทยุไม่ค่อยฟังดนตรีสมัยใหม่

2. เพศ การวิจัยทางจิตวิทยาได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหวมักถูกชักจูงใจได้ง่ายกว่าผู้ชาย ผู้ชายให้เหตุผล และจดจำได้มากกว่าผู้หญิง ผู้ชายมีความสามารถในการคาดคะเน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้มากกว่าผู้หญิง และผู้หญิงมักจะโทษตัวเองเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ในขณะที่ผู้ชายมักจะโทษคนอื่นหรืออุปสรรคอื่นๆ แต่ไม่โทษตัวเอง

3. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ และชาติพันธุ์ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว การวิจัยทางจิตศาสตร์ชี้ให้เห็นว่า สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับสารมีอิทธิพลอย่างมากต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร และสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้คนมีวัฒนธรรมต่างกัน มีประสบการณ์ต่างกัน มีทัศนคติ ค่านิยม เป้าหมายที่ต่างกัน คนที่มีพื้นฐานทางครอบครัวย่อมมองโลกโดยมีแนวความคิด อุดมการณ์ มีค่านิยมต่อสิ่งต่างๆ แตกต่างกัน รายได้ นอกจากครอบครัว และอาชีพแล้ว รายได้ ตลอดจนเชื้อชาติก็มีบทบาทสำคัญต่อผู้รับสารด้วย รายได้ของคนย่อมเป็นเครื่องกำหนดความต้องการของคน ตลอดจนสามารถกำหนดความคิดของคนเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ และพฤติกรรมต่างๆ และคนต่างเชื้อชาติกันย่อมมีวัฒนธรรมย่อยแต่ละเชื้อชาติที่คอยกำกับค่านิยม ทัศนคติ ความคิด พฤติกรรมของคนในเชื้อชาติแตกต่างกัน

4. การศึกษา คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกันในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่ต่างกันในสาขาวิชาที่ต่างกัน ย่อมมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไป คนที่มีการศึกษาสูงหรือความรู้ดี จะได้เปรียบอย่างมาก เพราะคนเหล่านี้มีความรู้กว้างขวางหลายเรื่อง มีความเข้าใจสารได้ดี แต่มักเป็นคนไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ โดยทั่วไปคนที่มีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อมวลชนมากกว่าคนที่มีการศึกษต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าสื่อประเภทอื่น

5. ระดับตำแหน่ง ระดับตำแหน่งของบุคคลในองค์กร ซึ่งมีความแตกต่างกันของแต่ละบุคคลอาจทำให้เกิดความแตกต่างกันในการสื่อสาร บุคคลที่มีตำแหน่งภายในองค์กรสูงมีแนวโน้มที่จะได้รับ ข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่มีตำแหน่งภายในองค์กรต่ำ ดังนั้นบุคคลที่มีตำแหน่งภายในองค์กรต่ำ จึงมักเป็นบุคคลที่ขาดข่าวสารอยู่เสมอ และตำแหน่งงานเป็นการบ่งบอกรายละเอียดของอำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งรวมทั้งระดับถึงวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายในแต่ละหน้าที่ด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2545 : 241)

6. อายุงาน เมื่อบุคคลประกอบอาชีพในองค์กรหนึ่งเป็นระยะเวลานานๆ บุคคลนั้นจะเกิดความผูกพันกับหน่วยงาน และยอมรับสภาพความเป็นอยู่ กฎเกณฑ์ระเบียบแบบแผนที่ใช้ปฏิบัติอยู่ ซึ่งต่างจากบุคคลทำงานเป็นระยะเวลาสั้นกว่า ที่มักจะไม่มีความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน ตลอดจนไม่ยอมรับสภาพ และกฎเกณฑ์ต่างๆ ภายในองค์กร และอายุงานหรือประสบการณ์ ประสบการณ์ในอดีตเป็นบทบาทที่สำคัญในการตัดสินใจผู้บริหารที่มีประสบการณ์ โดยทั่วไปเชื่อถือว่าสิ่งต่างๆ จะสามารถบรรลุผลสำเร็จ และข้อผิดพลาดซึ่งเกิดขึ้นถือว่าเป็นข้อแนะนำในอนาคต ทศนคตินี้เชื่อว่าประสบการณ์ที่มากขึ้นของผู้บริหารทำให้เขามีความสามารถมากขึ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ (2545 : 285) เมื่อพนักงานได้รับการพัฒนาความสามารถและมีประสบการณ์ในงานมากขึ้นแต่ความสามารถของพนักงานในการตีความสารที่ได้รับในแง่ของพนักงานหน่วยงานอื่นๆ กลับลดลงเนื่องจากพนักงานจะยึดติดกับความนึกคิดที่เกิดขึ้นจากการทำงานในหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นตัวกีดขวางการทำความเข้าใจของพนักงานในหน่วยงานอื่น สภาพการณ์เช่นนี้ได้เกิดขึ้น และกระจายไปทั่วทุกหน่วยงานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน และทั่วทุกระดับสายงานการบังคับบัญชา (นิชดา เตรียมชัยศรี. 2542 : 16)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนิดาภร ลิปิโรจนพงศ์ (2554 : 45) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทกรณีศึกษาแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจและตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถและช่วยเพิ่มสมรรถภาพของงานได้ แต่มีสิ่งหนึ่งที่ไม่ตอบสนองพนักงาน

คือ ความก้าวหน้าของพนักงาน กล่าวคือ บริษัทไม่เน้นการพัฒนาบุคลากรในองค์กรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงานและไม่เน้นการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานที่มีความสามารถ อาจทำให้พนักงานไม่มีแรงจูงใจในการทำงานหรือการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น

กรองกาญจน์ ทองสุข (2554 : 99) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลทำให้ความจงรักภักดีของบุคลากรแตกต่างกัน ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการความสำเร็จ แรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการความผูกพัน และแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการอำนาจ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมดไม่มีผลทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

จิตต์สินี สัมผัสสุข (2553 : 69) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มวิจัยและพัฒนา สถาบันวิจัยทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 118 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร ด้านการบังคับบัญชา และด้านทักษะ/ความชำนาญ/ประสบการณ์การทำงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว การศึกษา ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์ (2557 : 115-117) ศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 20-29 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรต่ำกว่า 1 ปี และมีรายได้ 10,001-25,000 บาท พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง โดยแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวงานอยู่ในระดับมาก ส่วนแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นสภาพแวดล้อมในงาน รางวัล และเงินเดือน อยู่เพียงแคในระดับปานกลางตามลำดับ พนักงานส่วนใหญ่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยมีความภักดีต่อองค์กรในทุกด้าน ระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ตามลำดับ

วันทนา ทาตาล (2549 : 99) ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานในส่วนสำนักงานของบริษัทญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานได้แก่ ปัจจัยสุขอนามัย คือ ด้านนโยบายขององค์กร ด้านลักษณะการบังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ, ปัจจัยที่กระตุ้นการทำงานคือ ด้านความสำเร็จ

ด้านการยกย่อง ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และด้านความเจริญเติบโต ในด้านปัจจัยสุขอนามัย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยเหล่านั้นในระดับปานกลาง โดยพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากและมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน ส่วนด้านสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับเดียวกันคือระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร ด้านลักษณะของการบังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเหล่านี้ในระดับปานกลาง

ดลกมล เอนจินทะ (2548) ศึกษาเรื่องทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร City Bank แผนกลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมและความจงรักภักดีต่อธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานธนาคาร City Bank แผนกลูกค้าสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความจงรักภักดีต่อธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วรพงษ์ เยาะหะรี (2552) ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบริษัท ที.เค.เอส.เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) โดยทำการศึกษาทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรู้ และด้านการรับรู้ ผลการวิจัยพบว่า

เพศ อายุ อัตราเงินเดือน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกันและด้านความรู้สึกรู้ที่แตกต่างกัน ในด้านของอายุ สถานภาพ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรในด้านการรับรู้แตกต่างกัน

TNI

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท  
A ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ผล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานทั้งหมดในบริษัทกรณีศึกษาจำนวน 200 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานในบริษัทกรณีศึกษาจำนวน 133 คน ซึ่งได้จากการคำนวณตัวอย่างในตารางสถิติของ Yamane (1967) โดยกำหนดความผิดพลาดได้ไม่เกินร้อยละ 5 โดยมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรที่สามารถเชื่อถือได้จำนวน 133 ตัวอย่าง

#### การคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{200}{1 + 200 \times 0.05^2}$$
$$n = 133 \text{ คน}$$

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

n = จำนวนตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือในการศึกษาค้างนี้ คอ แบบสอบถาม (Questionnaires) กับพนักงานในบริษัทกรณีศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นและปรับใช้จากแบบสอบถามที่มีอยู่แล้วโดยดำเนินการดังนี้

1. ศึกษา ค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร

2. นำข้อมูลที่ได้จากข้อ1 มากำหนดเป็นกรอบแนวคิด ตามลักษณะตัวแปรที่จะศึกษา และนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ระดับรายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choice)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด(Close-Ended Response Question) ตามแนวคิดของ Likert's Scale โดยแบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย, น้อยที่สุด โดยกำหนดค่าคะแนนดังต่อไปนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์กร มากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์กร มาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์กร ปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์กร น้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์กร น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) ตามแนวคิดของ Likert's Scale โดยแบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย, น้อยที่สุด โดยกำหนดค่าคะแนนดังต่อไปนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร มากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร มาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร น้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร น้อยที่สุด

4. ทำการทดสอบค่าความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่ได้จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา ตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา ความถูกต้องตามองค์ประกอบที่ต้องการศึกษาและความเหมาะสมของภาษา

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา ไปทดสอบค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำนวน 30 ชุด เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.868 และค่าความเชื่อมั่นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรเท่ากับ 0.909 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ถือว่า แบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ประเภทและแหล่งที่มาของข้อมูล (Source of Data) การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง “ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท A” ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แบ่งตามแหล่งที่มา 2 ประเภท ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสาร บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย แนวคิดทฤษฎีต่างๆ จากผู้ที่ได้รับการศึกษาเรื่องนี้ไว้ก่อนแล้ว โดยมุ่งเน้นศึกษาข้อมูลที่มาหลักวิชาการ บทความ เพื่อใช้ประกอบอ้างอิงการวิจัย และมีกรอบที่วางไว้ในเบื้องต้น

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกจ่ายและขอความร่วมมือให้ช่วยตอบแบบสอบถามดังกล่าวจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

### การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ผล

หลังจากการรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาดำเนินการตามรายละเอียด ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม

2. การลงรหัส (Coding) เป็นการนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ตามคู่มือการลงรหัส (Code Book)

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการลงรหัสมาบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) ทำการคำนวณทางสถิติ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง และได้จัดทำรหัส (Code) และคู่มือการลงรหัสของแบบสอบถามที่ได้ลงรหัสกำกับไว้แล้ว และนำไปวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### 1. สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 เพื่อวิเคราะห์และอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานกับองค์กร โดยวิธีหาค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 เพื่อวิเคราะห์และอธิบายความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจของพนักงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean= $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation=S.D.) แล้วแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับคะแนน ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

#### ช่วงคะแนน การแปลความหมาย

|             |                                    |
|-------------|------------------------------------|
| 4.21 - 5.00 | หมายถึง แรงจูงใจอยู่ในระดับสูงมาก  |
| 3.41 - 4.20 | หมายถึง แรงจูงใจอยู่ในระดับสูง     |
| 2.61 - 3.40 | หมายถึง แรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 1.81 - 2.60 | หมายถึง แรงจูงใจอยู่ในระดับต่ำ     |
| 1.00 - 1.80 | หมายถึง แรงจูงใจอยู่ในระดับต่ำมาก  |

1.3 เพื่อวิเคราะห์และอธิบายความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความจงรักภักดีของพนักงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean= $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation=S.D.) แล้วแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ระดับคะแนน ดังนี้

คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด

จำนวนชั้น

$$\frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

#### ช่วงคะแนน การแปลความหมาย

|             |                                          |
|-------------|------------------------------------------|
| 4.21 - 5.00 | หมายถึง ความจงรักภักดีอยู่ในระดับสูงมาก  |
| 3.41 - 4.20 | หมายถึง ความจงรักภักดีอยู่ในระดับสูง     |
| 2.61 - 3.40 | หมายถึง ความจงรักภักดีอยู่ในระดับปานกลาง |
| 1.81 - 2.60 | หมายถึง ความจงรักภักดีอยู่ในระดับต่ำ     |
| 1.00 - 1.80 | หมายถึง ความจงรักภักดีอยู่ในระดับต่ำมาก  |

### 2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามในสมมติฐาน มีดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 เพื่อวิเคราะห์และทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความจงรักภักดีตามสมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยตัวแปรเชิงกลุ่มคือ ลักษณะประชากรศาสตร์และตัวแปรเชิงปริมาณ คือ ความจงรักภักดี โดยใช้ Independent Sample t-test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง

สมมติฐานที่ 2 เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณสองตัวแปรตามสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) สำหรับทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับความจงรักภักดี

การพิจารณาระดับความสัมพันธ์ พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2556)

| ค่าสัมประสิทธิ์ | ความหมาย                                                |
|-----------------|---------------------------------------------------------|
| 0.00 – 0.20     | แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำมาก  |
| 0.21 – 0.40     | แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ     |
| 0.41 – 0.60     | แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง |
| 0.61 – 0.80     | แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง     |
| 0.81 – 1.00     | แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงมาก  |



TNI

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอรายงานผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท A ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 ชุด และได้รับกลับมาทั้งหมด โดยพบว่ามีความสมบูรณ์เพื่อใช้ในการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด ผู้ศึกษาจึงได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติและทดสอบสมมติฐานการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยจะนำเสนอผลการทดสอบและการวิเคราะห์ไว้ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรโดยใช้สถิติแบบความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วยความต้องการความสำเร็จ, ความต้องการความผูกพัน และความต้องการอำนาจ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก, ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร ผู้ทำการวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติ ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้นที่เป็นข้อมูลเชิงกลุ่มแบบ 2 ตัวเลือก ตัวแปรตามเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้ Independent Sample t-test ในกรณีที่เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้นที่เป็นข้อมูลเชิงกลุ่มมากกว่า 2 ตัวเลือก ตัวแปรตามเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้ One-Way Analysis of Variance ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและความจงรักภักดี วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณสองตัวแปรโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายเพียร์สัน (Pearson Correlation) ระหว่างตัวแปรต้นคือ ปัจจัยแรงจูงใจ และตัวแปรตามคือความจงรักภักดีของพนักงาน

### สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในการเสนอผลการวิจัยจึงกำหนดความหมายของสัญลักษณ์ดังนี้

|                |         |                                                               |
|----------------|---------|---------------------------------------------------------------|
| $\bar{X}$      | หมายถึง | ค่าเฉลี่ย (Mean)                                              |
| n              | หมายถึง | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)                            |
| N              | หมายถึง | ขนาดของประชากร (Population Size)                              |
| SD             | หมายถึง | Standard Deviation                                            |
| t              | หมายถึง | ค่าทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ของค่าเฉลี่ย (ค่าสถิติ) |
| f              | หมายถึง | ค่าทดสอบนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม (ค่าสถิติ)        |
| Sig            | หมายถึง | ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้                                   |
| H <sub>0</sub> | หมายถึง | สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)                                |
| H <sub>1</sub> | หมายถึง | สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)                          |
| **             | หมายถึง | ความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01                                   |
| *              | หมายถึง | ความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05                                   |

### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร โดยใช้สถิติแบบความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน สามารถสรุปแจกแจงข้อมูลร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

| เพศ     | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------|------------|--------|
| 1. ชาย  | 63         | 42.00  |
| 2. หญิง | 87         | 58.00  |
| รวม     | 150        | 100.00 |

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิง จำนวน 87 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 58 ของกลุ่มตัวอย่าง และเป็นเพศชายจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 42 ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

| อายุ             | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|------------|--------|
| 1. ต่ำกว่า 25 ปี | 32         | 21.30  |
| 2. 26-35 ปี      | 102        | 68.00  |
| 3. 36-45 ปี      | 15         | 10.00  |
| 4. 45 ปีขึ้นไป   | 1          | 0.70   |
| รวม              | 150        | 100.00 |

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มากที่สุด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาคือมีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดมีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ระดับการศึกษา          | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------|
| 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี    | 89         | 59.30  |
| 2. ปริญญาตรี           | 58         | 38.70  |
| 3. ปริญญาโทหรือสูงกว่า | 3          | 2.00   |
| รวม                    | 150        | 100.00 |

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดมีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| 1. ต่ำกว่า 15,000 บาท | 78         | 52.00  |
| 2. 15,001-25,000 บาท  | 24         | 18.70  |
| 3. 25,001 บาทขึ้นไป   | 44         | 29.30  |
| รวม                   | 150        | 100.00 |

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 และน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–25,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------|------------|--------|
| 1. น้อยกว่า 1 ปี               | 27         | 18.00  |
| 2. 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 2 ปี   | 47         | 31.30  |
| 3. 2 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 3 ปี   | 36         | 24.00  |
| 4. มากกว่า 3 ปี                | 40         | 26.70  |
| รวม                            | 150        | 100.00 |

จากตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 2 ปี มากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมามีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรมากกว่า 3 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 รองลงมามีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร 2 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 3 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และน้อยที่สุดมีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจโดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 6 ระดับความสำคัญของด้านต่างๆ ของปัจจัยแรงจูงใจ

| ปัจจัยแรงจูงใจ           | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ   | อันดับ |
|--------------------------|-----------|-------|---------|--------|
| 1. ความต้องการความสำเร็จ | 3.45      | 0.819 | สูง     | 2      |
| 2. ความต้องการความผูกพัน | 3.78      | 0.795 | สูง     | 1      |
| 3. ความต้องการอำนาจ      | 3.40      | 0.855 | ปานกลาง | 3      |
| รวม                      | 3.54      | 0.745 | สูง     |        |

จากตารางที่ 6 พบว่าพนักงานให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 โดยพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า พนักงานให้ความสำคัญในด้านความต้องการความผูกพันในระดับสูง ( $\bar{X}=3.78$ ) รองลงมาเป็นด้านความต้องการความสำเร็จ ( $\bar{X}=3.46$ ) และด้านความต้องการอำนาจ ( $\bar{X}=3.40$ )

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จำแนกเป็นรายด้านแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

### ด้านความต้องการความสำเร็จ

ตารางที่ 7 ระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการความสำเร็จโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

| ปัจจัยแรงจูงใจ                                  | ระดับความสำคัญ |             |             |            |            | $\bar{X}$ | S.D.  | ความหมาย | ลำดับ |
|-------------------------------------------------|----------------|-------------|-------------|------------|------------|-----------|-------|----------|-------|
|                                                 | มากที่สุด      | มาก         | ปานกลาง     | น้อย       | น้อยที่สุด |           |       |          |       |
| 1. การส่งเสริมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการทำงาน | 24<br>16.0%    | 51<br>34.0% | 61<br>40.7% | 11<br>7.3% | 3<br>2.0%  | 3.55      | 0.917 | สูง      | 2     |
| 2. งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ สามารถ  | 22<br>14.7%    | 59<br>39.3% | 59<br>39.3% | 10<br>6.7% | 0<br>0.0%  | 3.62      | 0.817 | สูง      | 1     |

ตารางที่ 7 ระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการความสำเร็จโดยใช้ค่าความถี่  
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ต่อ)

| ปัจจัยแรงจูงใจ                                                                | ระดับความสำคัญ |             |             |             |                | $\bar{X}$ | S.D.  | ความ<br>หมาย | ลำดับ |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|-------------|-------------|----------------|-----------|-------|--------------|-------|
|                                                                               | มากที่สุด      | มาก         | ปาน<br>กลาง | น้อย        | น้อย<br>ที่สุด |           |       |              |       |
| 3. การจ่าย<br>ค่าตอบแทนและ<br>สวัสดิการมีความเป็น<br>ธรรม                     | 31<br>20.7%    | 29<br>19.3% | 54<br>36.0% | 31<br>20.7% | 5<br>3.3%      | 3.33      | 1.121 | ปาน<br>กลาง  | 3     |
| 4. การประเมินผลการ<br>ทำงานแต่ละปี มี<br>เกณฑ์กำหนดอย่าง<br>ชัดเจนและเป็นธรรม | 31<br>20.7%    | 34<br>22.7% | 46<br>30.7% | 31<br>20.7% | 8<br>5.3%      | 3.33      | 1.173 | ปาน<br>กลาง  | 3     |
| รวม                                                                           |                |             |             |             |                | 3.46      | 0.819 | สูง          |       |

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการ  
ความสำเร็จ จำแนกตามรายด้านพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับเรื่องงานที่ได้รับมอบหมาย  
เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.62$ ) และให้ความสำคัญกับการจ่าย  
ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความเป็นธรรม และการประเมินผลการทำงานแต่ละปี มีเกณฑ์  
กำหนดอย่างชัดเจนและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.33$ )

#### ด้านความต้องการความผูกพัน

ตารางที่ 8 ระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการความผูกพันโดยใช้ค่าความถี่  
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

| ปัจจัยแรงจูงใจ                                                                | ระดับความสำคัญ |             |             |            |                | $\bar{X}$ | S.D.  | ความ<br>หมาย | ลำดับ |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|-------------|------------|----------------|-----------|-------|--------------|-------|
|                                                                               | มากที่สุด      | มาก         | ปาน<br>กลาง | น้อย       | น้อย<br>ที่สุด |           |       |              |       |
| 1. เพื่อนร่วมงานมี<br>ความเป็นกันเองและ<br>ให้ความช่วยเหลือ<br>ด้วยความเต็มใจ | 44<br>29.3%    | 60<br>40.0% | 36<br>24.0% | 10<br>6.7% | 0<br>0.0%      | 3.92      | 0.894 | สูง          | 1     |
| 2. สนุกสนานกับการ<br>ทำงานร่วมกับบุคคล<br>อื่น                                | 41<br>27.3%    | 51<br>34.0% | 52<br>34.7% | 5<br>3.3%  | 1<br>0.7%      | 3.84      | 0.891 | สูง          | 2     |

ตารางที่ 8 ระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการความผูกพันโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ต่อ)

| ปัจจัยแรงจูงใจ                                                  | ระดับความสำคัญ |             |             |             |            | $\bar{X}$ | S.D.  | ความหมาย | ลำดับ |
|-----------------------------------------------------------------|----------------|-------------|-------------|-------------|------------|-----------|-------|----------|-------|
|                                                                 | มากที่สุด      | มาก         | ปานกลาง     | น้อย        | น้อยที่สุด |           |       |          |       |
| 3. ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือและเป็นที่ปรึกษาด้วยความเต็มใจ | 39<br>26.0%    | 47<br>31.3% | 38<br>25.3% | 19<br>12.7% | 7<br>4.7%  | 3.61      | 1.140 | สูง      | 4     |
| 4. การรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน        | 30<br>20.0%    | 64<br>42.7% | 45<br>30.0% | 7<br>4.7%   | 4<br>2.7%  | 3.73      | 0.926 | สูง      | 3     |
| รวม                                                             |                |             |             |             |            | 3.78      | 0.795 | สูง      |       |

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการความผูกพัน จำแนกตามรายด้านพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับการที่เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเองและให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.92$ ) และให้ความสำคัญกับการที่ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือและเป็นที่ปรึกษาด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.61$ )

#### ด้านความต้องการอำนาจ

ตารางที่ 9 ระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการอำนาจโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

| ปัจจัยแรงจูงใจ                                                     | ระดับความสำคัญ |             |             |             |            | $\bar{X}$ | S.D.  | ความหมาย | ลำดับ |
|--------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|-------------|-------------|------------|-----------|-------|----------|-------|
|                                                                    | มากที่สุด      | มาก         | ปานกลาง     | น้อย        | น้อยที่สุด |           |       |          |       |
| 1. ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา                             | 24<br>16.0%    | 50<br>33.3% | 57<br>38.0% | 15<br>10.0% | 4<br>2.7%  | 3.50      | 0.968 | สูง      | 2     |
| 2. ได้รับการให้อำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ | 25<br>16.7%    | 59<br>39.3% | 44<br>29.3% | 19<br>12.7% | 3<br>2.0%  | 3.56      | 0.980 | สูง      | 1     |

ตารางที่ 9 ระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการอำนาจโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ต่อ)

| ปัจจัยแรงจูงใจ                                           | ระดับความสำคัญ |             |             |             |             | $\bar{X}$ | S.D.  | ความหมาย | ลำดับ |
|----------------------------------------------------------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------|----------|-------|
|                                                          | มากที่สุด      | มาก         | ปานกลาง     | น้อย        | น้อยที่สุด  |           |       |          |       |
| 3. ได้รับการมอบหมายให้ทำงานที่ยากและมีความสำคัญต่อองค์กร | 25<br>16.7%    | 51<br>34.0% | 59<br>39.3% | 13<br>8.7%  | 2<br>1.3%   | 3.56      | 0.916 | สูง      | 1     |
| 4. มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น    | 15<br>10.0%    | 27<br>18.0% | 63<br>42.0% | 30<br>20.0% | 15<br>10.0% | 2.98      | 1.090 | ปานกลาง  | 3     |
| รวม                                                      |                |             |             |             |             | 3.40      | 0.855 | ปานกลาง  |       |

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการอำนาจ จำแนกตามรายด้านพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับการได้รับการให้อำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่และการได้รับการมอบหมายให้ทำงานที่ยากและมีความสำคัญต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.56$ ) และให้ความสำคัญกับการที่มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 2.98$ )

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 10 ระดับความสำคัญของด้านต่างๆ ของระดับความจงรักภักดี

| ปัจจัยแรงจูงใจ         | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับ | อันดับ |
|------------------------|-----------|-------|-------|--------|
| ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก | 3.81      | 0.763 | สูง   | 1      |
| ด้านความรู้สึก         | 3.56      | 0.832 | สูง   | 2      |
| ด้านการรับรู้          | 3.52      | 0.889 | สูง   | 3      |
| รวม                    | 3.63      | 0.777 | สูง   |        |

จากตารางที่ 10 พบว่าพนักงานให้ความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 โดยพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า พนักงานให้ความสำคัญในด้านพฤติกรรมที่แสดงออกในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.8100$ ) รองลงมาเป็นด้านความรู้สึกรัก ( $\bar{X} = 3.56$ ) และด้านการรับรู้ ( $\bar{X} = 3.52$ )

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จำแนกเป็นรายด้านแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

#### ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

ตารางที่ 11 ระดับความสำคัญของความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออกโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

| ความจงรักภักดี                                                               | ระดับความสำคัญ |             |             |            |            | $\bar{X}$ | S.D.  | ความหมาย | ลำดับ |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|-------------|------------|------------|-----------|-------|----------|-------|
|                                                                              | มากที่สุด      | มาก         | ปานกลาง     | น้อย       | น้อยที่สุด |           |       |          |       |
| 1. ท่านตั้งใจที่จะนำความรู้, ความสามารถ และประสบการณ์ มาพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น | 33<br>22.0%    | 63<br>42.0% | 49<br>32.7% | 4<br>2.7%  | 1<br>0.7%  | 3.82      | 0.828 | สูง      | 2     |
| 2. ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถของท่านอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้กับองค์กร  | 36<br>24.0%    | 60<br>40.0% | 49<br>32.7% | 4<br>2.7%  | 1<br>0.7%  | 3.84      | 0.844 | สูง      | 1     |
| 3. ท่านยินดีรักษาผลประโยชน์ขององค์กรและช่วยองค์กรลดต้นทุน                    | 36<br>24.0%    | 63<br>42.0% | 38<br>25.3% | 11<br>7.3% | 2<br>1.3%  | 3.80      | 0.934 | สูง      | 3     |
| 4. ท่านนำเสนอองค์กรในด้านที่ดีให้กับบุคคลภายนอก                              | 29<br>19.3%    | 68<br>45.3% | 45<br>30.0% | 7<br>4.7%  | 1<br>0.7%  | 3.78      | 0.834 | สูง      | 4     |
| รวม                                                                          |                |             |             |            |            | 3.81      | 0.763 | สูง      |       |

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นระดับความสำคัญของความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำแนกตามรายด้านพบว่า พนักงานเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้กับองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.84$ ) และให้ความสำคัญกับการนำเสนอองค์กรในด้านที่ดีให้กับบุคคลภายนอก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.78$ )

### ด้านความรู้สึก

ตารางที่ 12 ระดับความสำคัญของความจงรักภักดีด้านความรู้สึกโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

| ความจงรักภักดี                                                    | ระดับความสำคัญ |             |             |             |            | $\bar{X}$ | S.D.  | ความหมาย | ลำดับ |
|-------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|-------------|-------------|------------|-----------|-------|----------|-------|
|                                                                   | มากที่สุด      | มาก         | ปานกลาง     | น้อย        | น้อยที่สุด |           |       |          |       |
| 1. ท่านรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในกิจกรรมและการดำเนินงานขององค์กร       | 34<br>22.7%    | 44<br>29.3% | 61<br>40.7% | 10<br>6.7%  | 1<br>0.7%  | 3.67      | 0.924 | สูง      | 2     |
| 2. ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกคนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กร    | 39<br>26.0%    | 43<br>28.7% | 56<br>37.3% | 11<br>7.3%  | 1<br>0.7%  | 3.72      | 0.956 | สูง      | 1     |
| 3. ท่านรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีคนทั่วไปกล่าวหาองค์กรของท่านในทางไม่ดี | 29<br>19.3%    | 52<br>34.7% | 60<br>40.0% | 7<br>4.7%   | 2<br>1.3%  | 3.66      | 0.889 | สูง      | 3     |
| 4. ท่านรู้สึกว่ามิชชั่นและกำลังใจในการปฏิบัติงานในองค์กร          | 16<br>10.7%    | 42<br>28.0% | 64<br>42.7% | 22<br>14.7% | 6<br>4.0%  | 3.27      | 0.974 | ปานกลาง  | 5     |
| 5. ท่านรู้สึกผูกพันกับองค์กร                                      | 27<br>18.0%    | 45<br>30.0% | 57<br>38.0% | 15<br>10.0% | 6<br>4.0%  | 3.48      | 1.028 | สูง      | 4     |
| รวม                                                               |                |             |             |             |            | 3.56      | 0.832 | สูง      |       |

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นระดับความสำคัญของความจงรักภักดีด้านความรู้สึก จำแนกตามรายด้านพบว่า พนักงานมีความภูมิใจที่จะบอกคนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.72$ ) และให้ความสำคัญกับความรู้สึกว่ามีชวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในองค์กร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.27$ )

### ด้านการรับรู้

ตารางที่ 13 ระดับความสำคัญของความจงรักภักดีด้านการรับรู้โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

| ความจงรักภักดี                                            | ระดับความสำคัญ |             |             |             |            | $\bar{X}$ | S.D.  | ความหมาย | ลำดับ |
|-----------------------------------------------------------|----------------|-------------|-------------|-------------|------------|-----------|-------|----------|-------|
|                                                           | มากที่สุด      | มาก         | ปานกลาง     | น้อย        | น้อยที่สุด |           |       |          |       |
| 1. ท่านเชื่อมั่นและไว้วางใจในความสามารถของผู้บริหารองค์กร | 31<br>20.7%    | 53<br>35.3% | 49<br>32.7% | 13<br>8.7%  | 4<br>2.7%  | 3.63      | 0.994 | สูง      | 2     |
| 2. ท่านเห็นด้วยกับนโยบายการบริหารงานขององค์กร             | 20<br>13.3%    | 52<br>34.7% | 61<br>40.7% | 13<br>8.7%  | 4<br>2.7%  | 3.47      | 0.925 | สูง      | 3     |
| 3. ผู้บังคับบัญชาช่วยแก้ไข้ปัญหาเมื่อท่านทำงานผิดพลาด     | 21<br>14.0%    | 52<br>34.7% | 41<br>27.3% | 24<br>16.0% | 12<br>8.0% | 3.31      | 1.114 | ปานกลาง  | 5     |
| 4. ผู้บังคับบัญชาใส่ใจและสนใจในงานที่ท่านทำอย่างสม่ำเสมอ  | 23<br>15.3%    | 49<br>32.7% | 48<br>32.0% | 17<br>11.3% | 13<br>8.7% | 3.35      | 1.135 | ปานกลาง  | 4     |
| 5. ท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กร                          | 41<br>27.3%    | 62<br>41.3% | 33<br>22.0% | 12<br>8.0%  | 2<br>1.3%  | 3.85      | 0.958 | สูง      | 1     |
| รวม                                                       |                |             |             |             |            | 3.52      | 0.889 | สูง      |       |

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นระดับความสำคัญของความจงรักภักดีด้านการรับรู้ จำแนกตามรายด้านพบว่า พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.85$ ) และให้ความสำคัญกับการที่ผู้บังคับบัญชาช่วยแก้ไข้ปัญหาเมื่อทำงานผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.31$ )

### ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติ ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้นที่เป็นข้อมูลเชิงกลุ่มแบบ 2 กลุ่ม ตัวแปรตามเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้ Independent Sample t-test ในกรณีที่เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้นที่เป็นข้อมูลเชิงกลุ่มมากกว่า 2 กลุ่ม ตัวแปรตามเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้ One-Way Analysis of Variance หากพบความแตกต่างของตัวแปรต้นที่มีผลต่อตัวแปรตาม ใช้วิธี LSD เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานบริษัทที่มีปัจจัยส่วนบุคคล(เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน) ที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีที่ แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1

$H_0$  : เพศที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีที่ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีที่ แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างเพศที่มีผลต่อความจงรักภักดี

| ความจงรักภักดี         | เพศ     | n  | $\bar{X}$ | S.D.  | t     | Sig.<br>(2-tailed) |
|------------------------|---------|----|-----------|-------|-------|--------------------|
| ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก | 1. ชาย  | 63 | 4.00      | 0.769 | 2.648 | 0.009**            |
|                        | 2. หญิง | 87 | 3.67      | 0.733 | 2.627 |                    |
| ด้านความรู้สึก         | 1. ชาย  | 63 | 3.70      | 0.822 | 1.762 | 0.080              |
|                        | 2. หญิง | 87 | 3.46      | 0.830 | 1.765 |                    |
| ด้านการรับรู้          | 1. ชาย  | 63 | 3.69      | 0.916 | 1.907 | 0.059              |
|                        | 2. หญิง | 87 | 3.40      | 0.856 | 1.886 |                    |
| รวม                    | 1. ชาย  | 63 | 3.79      | 0.776 | 2.224 | 0.028*             |
|                        | 2. หญิง | 87 | 3.51      | 0.760 | 2.217 |                    |

หมายเหตุ : \*\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างเพศที่มีผลต่อความจงรักภักดีโดยรวม โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ค่าSig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.028 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่าเพศชายกับเพศหญิงมีความจงรักภักดีแตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของเพศที่มีผลต่อความจงรักภักดีในด้านพฤติกรรมที่แสดงออกโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.009 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่าเพศชายกับเพศหญิงมีความจงรักภักดี ในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของเพศที่มีผลต่อความจงรักภักดีในด้านความรู้สึกโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.080 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่าเพศชายกับเพศหญิงมีความจงรักภักดีในด้านความรู้สึก ไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของเพศที่มีผลต่อความจงรักภักดีในด้านการรับรู้โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.059 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่าเพศชายกับเพศหญิงมีความจงรักภักดีในด้านความรู้สึก ไม่แตกต่างกัน

#### สมมติฐานข้อที่ 1.2

$H_0$  : อายุที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีที่ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีที่ แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างอายุที่มีผลต่อความจงรักภักดี

| ความจงรักภักดี         | อายุ             | n   | $\bar{X}$ | S.D.   | F     | Sig.<br>(2-tailed) |
|------------------------|------------------|-----|-----------|--------|-------|--------------------|
| ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก | 1. ต่ำกว่า 25 ปี | 32  | 3.56      | 0.6222 | 1.968 | 0.121              |
|                        | 2. 26-35 ปี      | 102 | 3.84      | 0.783  |       |                    |
|                        | 3. 36-45 ปี      | 15  | 4.10      | 0.823  |       |                    |
|                        | 4. 45 ปีขึ้นไป   | 1   | 4.00      | 0.000  |       |                    |
| ด้านความรู้สึก         | 1. ต่ำกว่า 25 ปี | 32  | 3.31      | 0.838  | 1.413 | 0.241              |
|                        | 2. 26-35 ปี      | 102 | 3.60      | 0.851  |       |                    |
|                        | 3. 36-45 ปี      | 15  | 3.79      | 0.621  |       |                    |
|                        | 4. 45 ปีขึ้นไป   | 1   | 3.60      | 0.000  |       |                    |
| ด้านการรับรู้          | 1. ต่ำกว่า 25 ปี | 32  | 3.24      | 0.907  | 1.554 | 0.203              |
|                        | 2. 26-35 ปี      | 102 | 3.61      | 0.893  |       |                    |
|                        | 3. 36-45 ปี      | 15  | 3.59      | 0.762  |       |                    |
|                        | 4. 45 ปีขึ้นไป   | 1   | 3.00      | 0.000  |       |                    |
| รวม                    | 1. ต่ำกว่า 25 ปี | 32  | 3.37      | 0.747  | 1.691 | 0.172              |
|                        | 2. 26-35 ปี      | 102 | 3.68      | 0.795  |       |                    |
|                        | 3. 36-45 ปี      | 15  | 3.82      | 0.646  |       |                    |
|                        | 4. 45 ปีขึ้นไป   | 1   | 3.53      | 0.000  |       |                    |

จากตารางที่ 15 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของอายุที่มีผลต่อความจงรักภักดีโดยรวม โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.172 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีไม่แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของอายุที่มีผลต่อความจงรักภักดีในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.121 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในด้านพฤติกรรมที่แสดงออกไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของอายุที่มีผลต่อความจงรักภักดีในด้านความรู้สึก โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.241 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในด้านความรู้สึก ไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของอายุที่มีผลต่อความจงรักภักดีในด้านการรับรู้ โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.203 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในด้านการรับรู้ ไม่แตกต่างกัน

### สมมติฐานข้อที่ 1.3

$H_0$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระดับการศึกษาที่มีผลต่อความจงรักภักดี

| ความจงรักภักดี         | ระดับการศึกษา          | n  | $\bar{X}$ | S.D.  | F      | Sig.<br>(2-tailed) |
|------------------------|------------------------|----|-----------|-------|--------|--------------------|
| ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก | 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี    | 89 | 3.49      | 0.079 | 27.294 | 0.000**            |
|                        | 2. ปริญญาตรี           | 58 | 4.23      | 0.066 |        |                    |
|                        | 3. ปริญญาโทหรือสูงกว่า | 3  | 5.00      | 0.000 |        |                    |
| ด้านความรู้สึก         | 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี    | 89 | 3.21      | 0.084 | 25.444 | 0.000**            |
|                        | 2. ปริญญาตรี           | 58 | 4.06      | 0.081 |        |                    |
|                        | 3. ปริญญาโทหรือสูงกว่า | 3  | 4.27      | 0.176 |        |                    |
| ด้านการรับรู้          | 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี    | 89 | 3.17      | 0.875 | 21.847 | 0.000**            |
|                        | 2. ปริญญาตรี           | 58 | 4.04      | 0.625 |        |                    |
|                        | 3. ปริญญาโทหรือสูงกว่า | 3  | 3.87      | 0.757 |        |                    |
| รวม                    | 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี    | 89 | 3.29      | 0.755 | 28.595 | 0.000**            |
|                        | 2. ปริญญาตรี           | 58 | 4.11      | 0.502 |        |                    |
|                        | 3. ปริญญาโทหรือสูงกว่า | 3  | 4.38      | 0.329 |        |                    |

หมายเหตุ : \*\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษาที่มีผลต่อความจงรักภักดีโดยรวม โดยใช้สถิติ One-way Analysis of Variance ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีแตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษาที่มีผลต่อความจงรักภักดีในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษาที่มีผลต่อความจงรักภักดีในด้านความรู้สึก โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในด้านความรู้สึก แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษาที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการรับรู้โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในการรับรู้ แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่มีผลต่อความจงรักภักดี

| ความจงรักภักดี         | ระดับการศึกษา       | ต่ำกว่าปริญญาตรี   | ปริญญาตรี         | ปริญญาโทหรือสูงกว่า |
|------------------------|---------------------|--------------------|-------------------|---------------------|
| ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก | ต่ำกว่าปริญญาตรี    |                    |                   |                     |
|                        | ปริญญาตรี           | -0.74<br>(0.000)** |                   |                     |
|                        | ปริญญาโทหรือสูงกว่า | -1.51<br>(0.000)** | -0.77<br>(0.050)* |                     |
| ด้านความรู้สึก         | ต่ำกว่าปริญญาตรี    |                    |                   |                     |
|                        | ปริญญาตรี           | -0.84<br>(0.000)** |                   |                     |
|                        | ปริญญาโทหรือสูงกว่า | -1.06<br>(0.014)*  | -0.21<br>(0.622)  |                     |

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาที่มีผลต่อความจงรักภักดี (ต่อ)

| ความจงรักภักดี | ระดับการศึกษา       | ต่ำกว่าปริญญาตรี   | ปริญญาตรี        | ปริญญาโทหรือสูงกว่า |
|----------------|---------------------|--------------------|------------------|---------------------|
| ด้านการรับรู้  | ต่ำกว่าปริญญาตรี    |                    |                  |                     |
|                | ปริญญาตรี           | -0.87<br>(0.000)** |                  |                     |
|                | ปริญญาโทหรือสูงกว่า | -0.70<br>(0.134)   | 0.17<br>(0.708)  |                     |
| รวม            | ต่ำกว่าปริญญาตรี    |                    |                  |                     |
|                | ปริญญาตรี           | -0.82<br>(0.000)** |                  |                     |
|                | ปริญญาโทหรือสูงกว่า | -1.09<br>(0.006)** | -0.27<br>(0.496) |                     |

หมายเหตุ : \*\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความจงรักภักดีในภาพรวม น้อยกว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.82

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาโทหรือสูงกว่า พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความจงรักภักดีในภาพรวม น้อยกว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.09

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออก น้อยกว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.74

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาโทหรือสูงกว่า พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมที่

แสดงออก น้อยกว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.51

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโทหรือสูงกว่า พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.050 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออก น้อยกว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.77

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความจงรักภักดีด้านความรู้สึก น้อยกว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.84

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาโทหรือสูงกว่า พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความจงรักภักดีด้านความรู้สึก น้อยกว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.06

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความจงรักภักดีด้านด้านการรับรู้ น้อยกว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.87

TNI

THAI-NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

#### สมมติฐานข้อที่ 1.4

$H_0$  : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความจงรักภักดี

| ความจงรักภักดี         | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  | n  | $\bar{X}$ | S.D.  | F      | Sig. (2-tailed) |
|------------------------|-----------------------|----|-----------|-------|--------|-----------------|
| ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก | 1. ต่ำกว่า 15,000 บาท | 78 | 3.46      | 0.764 | 27.651 | 0.000**         |
|                        | 2. 15,001-25,000 บาท  | 28 | 3.93      | 0.480 |        |                 |
|                        | 3. 25,001 บาทขึ้นไป   | 44 | 4.36      | 0.524 |        |                 |
| ด้านความรู้สึก         | 1. ต่ำกว่า 15,000 บาท | 78 | 3.17      | 0.802 | 25.103 | 0.000**         |
|                        | 2. 15,001-25,000 บาท  | 28 | 3.81      | 0.632 |        |                 |
|                        | 3. 25,001 บาทขึ้นไป   | 44 | 4.10      | 0.621 |        |                 |
| ด้านการรับรู้          | 1. ต่ำกว่า 15,000 บาท | 78 | 3.12      | 0.885 | 21.923 | 0.000**         |
|                        | 2. 15,001-25,000 บาท  | 28 | 3.79      | 0.648 |        |                 |
|                        | 3. 25,001 บาทขึ้นไป   | 44 | 4.06      | 0.665 |        |                 |
| รวม                    | 1. ต่ำกว่า 15,000 บาท | 78 | 3.25      | 0.769 | 29.124 | 0.000**         |
|                        | 2. 15,001-25,000 บาท  | 28 | 3.84      | 0.508 |        |                 |
|                        | 3. 25,001 บาทขึ้นไป   | 44 | 4.17      | 0.526 |        |                 |

หมายเหตุ : \*\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความจงรักภักดีโดยรวม โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีแตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความจงรักภักดีในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความจงรักภักดีในด้านความรู้สึก โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในด้านความรู้สึก แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการรับรู้โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในการรับรู้ แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความจงรักภักดี

| ความจงรักภักดี         | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | ต่ำกว่า 15,000 บาท | 15,001-25,000 บาท  | 25,001 บาทขึ้นไป |
|------------------------|----------------------|--------------------|--------------------|------------------|
| ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก | ต่ำกว่า 15,000 บาท   |                    |                    |                  |
|                        | 15,001-25,000 บาท    | -0.47<br>(0.001)** |                    |                  |
|                        | 25,001 บาทขึ้นไป     | -0.91<br>(0.000)** | -0.44<br>(0.007)** |                  |
| ด้านความรู้สึก         | ต่ำกว่า 15,000 บาท   |                    |                    |                  |
|                        | 15,001-25,000 บาท    | -0.65<br>(0.000)** |                    |                  |
|                        | 25,001 บาทขึ้นไป     | -0.92<br>(0.000)** | -0.28<br>(0.116)   |                  |
| ด้านการรับรู้          | ต่ำกว่า 15,000 บาท   |                    |                    |                  |
|                        | 15,001-25,000 บาท    | -0.66<br>(0.000)** |                    |                  |
|                        | 25,001 บาทขึ้นไป     | -0.94<br>(0.000)** | -0.27<br>(0.152)   |                  |
| รวม                    | ต่ำกว่า 15,000 บาท   |                    |                    |                  |
|                        | 15,001-25,000 บาท    | -0.59<br>(0.000)** |                    |                  |
|                        | 25,001 บาทขึ้นไป     | -0.92<br>(0.000)** | -0.33<br>(0.042)*  |                  |

หมายเหตุ : \*\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท และ 25,001 บาทขึ้นไป พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท มีระดับความจงรักภักดีในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก น้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท และ 15,001-25,000 บาท พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท มีระดับความจงรักภักดีในด้านความรู้สึก น้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.65

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท และ 25,001 บาทขึ้นไป พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท มีระดับความจงรักภักดีในด้านความรู้สึก น้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.92

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท และ 15,001-25,000 บาท พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท มีระดับความจงรักภักดีในการรับรู้ น้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.66

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท และ 25,001 บาทขึ้นไป พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท มีระดับความจงรักภักดีในการรับรู้ น้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.94

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

### สมมติฐานข้อที่ 1.5

$H_0$  : ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดี

| ความจงรักภักดี         | ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร | n  | $\bar{X}$ | S.D.  | F     | Sig. (2-tailed) |
|------------------------|--------------------------------|----|-----------|-------|-------|-----------------|
| ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก | 1. น้อยกว่า 1 ปี               | 27 | 4.00      | 0.750 | 4.497 | 0.005**         |
|                        | 2. 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 2 ปี   | 47 | 3.48      | 0.754 |       |                 |
|                        | 3. 2 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 3 ปี   | 36 | 3.94      | 0.793 |       |                 |
|                        | 4. มากกว่า 3 ปี                | 40 | 3.94      | 0.652 |       |                 |
| ด้านความรู้สึกรัก      | 1. น้อยกว่า 1 ปี               | 27 | 3.77      | 0.708 | 3.908 | 0.010**         |
|                        | 2. 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 2 ปี   | 47 | 3.23      | 0.761 |       |                 |
|                        | 3. 2 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 3 ปี   | 36 | 3.62      | 0.925 |       |                 |
|                        | 4. มากกว่า 3 ปี                | 40 | 3.75      | 0.815 |       |                 |
| ด้านการรับรู้          | 1. น้อยกว่า 1 ปี               | 27 | 3.74      | 0.748 | 2.551 | 0.058           |
|                        | 2. 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 2 ปี   | 47 | 3.24      | 0.892 |       |                 |
|                        | 3. 2 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 3 ปี   | 36 | 3.58      | 1.018 |       |                 |
|                        | 4. มากกว่า 3 ปี                | 40 | 3.65      | 0.792 |       |                 |
| รวม                    | 1. น้อยกว่า 1 ปี               | 27 | 3.84      | 0.664 | 4.021 | 0.009**         |
|                        | 2. 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 2 ปี   | 47 | 3.32      | 0.765 |       |                 |
|                        | 3. 2 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 3 ปี   | 36 | 3.71      | 0.861 |       |                 |
|                        | 4. มากกว่า 3 ปี                | 40 | 3.78      | 0.693 |       |                 |

หมายเหตุ : \*\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดีโดยรวม โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.009 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีที่แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดีในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.005 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดีในด้านความรู้สึก โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.010 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในด้านความรู้สึกแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการรับรู้โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ในการทดสอบพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.058 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในการรับรู้ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดี

| ความจงรักภักดี         | ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร | น้อยกว่า 1 ปี     | 1 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 2 ปี | 2 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 3 ปี | มากกว่า 3 ปี |
|------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------|--------------|
| ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก | น้อยกว่า 1 ปี                  |                   |                            |                            |              |
|                        | 1 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 2 ปี     | 0.52<br>(0.004)** |                            |                            |              |
|                        | 2 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 3 ปี     | 0.06<br>(0.768)   | -0.46<br>(0.005)**         |                            |              |
|                        | มากกว่า 3 ปี                   | 0.06<br>(0.760)   | -0.46<br>(0.004)**         | 0.00<br>(0.997)            |              |

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดี (ต่อ)

| ความจงรักภักดี | ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร | น้อยกว่า 1 ปี     | 1 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 2 ปี | 2 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 3 ปี | มากกว่า 3 ปี |
|----------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------|--------------|
| ด้านความรู้สึก | น้อยกว่า 1 ปี                  |                   |                            |                            |              |
|                | 1 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 2 ปี     | 0.54<br>(0.007)** |                            |                            |              |
|                | 2 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 3 ปี     | 0.15<br>(0.457)   | -0.38<br>(0.034)*          |                            |              |
|                | มากกว่า 3 ปี                   | 0.03<br>(0.900)   | -0.51<br>(0.004)**         | -0.13<br>(0.491)           |              |
| ด้านการรับรู้  | น้อยกว่า 1 ปี                  |                   |                            |                            |              |
|                | 1 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 2 ปี     | 0.50<br>(0.019)*  |                            |                            |              |
|                | 2 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 3 ปี     | 0.16<br>(0.481)   | -0.35<br>(0.077)           |                            |              |
|                | มากกว่า 3 ปี                   | 0.09<br>(0.678)   | -0.41<br>(0.030)*          | -0.07<br>(0.741)           |              |
| รวม            | น้อยกว่า 1 ปี                  |                   |                            |                            |              |
|                | 1 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 2 ปี     | 0.52<br>(0.005)** |                            |                            |              |
|                | 2 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 3 ปี     | 0.12<br>(0.525)   | -0.40<br>(0.019)*          |                            |              |
|                | มากกว่า 3 ปี                   | 0.06<br>(0.760)   | -0.46<br>(0.005)**         | -0.06<br>(0.709)           |              |

หมายเหตุ: \*\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรน้อยกว่า 1 ปี และ 1 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 2 ปี พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร น้อยกว่า 1 ปี มีระดับความจงรักภักดีในภาพรวม มากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร 1 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 2 ปีที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.52

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรน้อยกว่า 1 ปี และ 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 2 ปี พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร น้อยกว่า 1 ปี มีระดับความจงรักภักดีในด้านความรู้สึก มากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 2 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.54

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 2 ปี และ 2 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 3 ปี พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 2 ปี มีระดับความจงรักภักดีในด้านความรู้สึก น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร 2 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 3 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.38

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 2 ปี และ มากกว่า 3 ปี พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 2 ปี มีระดับความจงรักภักดีในด้านความรู้สึก น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร มากกว่า 3 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.51

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร น้อยกว่า 1 ปี และ 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 2 ปี พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร น้อยกว่า 1 ปี มีระดับความจงรักภักดีในการรับรู้ มากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 2 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 2 ปี และ มากกว่า 3 ปี พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 2 ปี มีระดับความจงรักภักดีในการรับรู้ น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร มากกว่า 3 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

#### ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและความจงรักภักดี

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณสองตัวแปรโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่าย เพียร์สัน (Pearson Correlation) ระหว่างตัวแปรต้นคือ ปัจจัยแรงจูงใจ และตัวแปรตามคือ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร

$H_0$  : ปัจจัยแรงจูงใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กร

$H_1$  : ปัจจัยแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับ ความจงรักภักดีต่อองค์กร

ตารางที่ 22 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร

| ความจงรักภักดีต่อองค์กร                    | r            | Sig. (2-tailed) | ระดับความสัมพันธ์ |
|--------------------------------------------|--------------|-----------------|-------------------|
| 1. ปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการความสำเร็จ | 0.698        | 0.000**         | สูง               |
| 2. ปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการความผูกพัน | 0.740        | 0.000**         | สูง               |
| 3. ปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการอำนาจ      | 0.775        | 0.000**         | สูง               |
| รวม                                        | <b>0.815</b> | <b>0.000**</b>  | สูงมาก            |

หมายเหตุ : \*\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 22 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่าปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับสูงมาก ( $r=0.815$ ) โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการความสำเร็จกับความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่าปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับสูง ( $r=0.715$ )

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการความผูกพันกับความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่าปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการความผูกพันมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับสูง ( $r=0.781$ )

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการอำนาจกับความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) สรุปได้ว่าปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการอำนาจมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับสูง ( $r=0.792$ )

## บทที่ 5

### บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การเสนอรายงานผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทกรณีศึกษา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการวิจัยได้นำข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้ จำนวน 150 คน มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติและทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการความสำเร็จ, ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ
2. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก, ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้
3. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน
4. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

ซึ่งในการวิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยดังนี้

1. พนักงานบริษัทที่มีปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน) ที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร

#### สรุปผลการวิจัย

##### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 58 และเป็นเพศชายจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 42

ด้านอายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และน้อยที่สุดพนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70

ด้านระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 รองลงมาพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70 และน้อยที่สุดพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 และน้อยที่สุดพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับองค์กร พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 2 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมาพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรมากกว่า 3 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 และพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร 2 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 3 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และน้อยที่สุดพนักงานมีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ

พนักงานให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 โดยพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า พนักงานให้ความสำคัญในด้านความต้องการความผูกพันในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.78$ ) รองลงมาเป็นด้านความต้องการความสำเร็จ ( $\bar{X} = 3.46$ ) และน้อยที่สุดด้านความต้องการอำนาจ ( $\bar{X} = 3.40$ )

ด้านความต้องการความสำเร็จ พนักงานให้ความสำคัญกับเรื่องงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.62$ ) และให้ความสำคัญกับการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่มีความเป็นธรรม, การประเมินผลการทำงานแต่ละปีมีเกณฑ์กำหนดอย่างชัดเจนและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.33$ )

ด้านความต้องการความผูกพัน พนักงานให้ความสำคัญกับการที่เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเองและให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.92$ ) และให้ความสำคัญกับการที่ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือและเป็นที่ปรึกษาด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.61$ )

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน

พนักงานให้ความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 โดยพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า พนักงานให้ความสำคัญในด้านพฤติกรรมที่แสดงออกในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.81$ ) รองลงมาเป็นด้านความรู้สึก ( $\bar{X} = 3.56$ ) และน้อยที่สุดด้านการรับรู้ ( $\bar{X} = 3.52$ )

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก พนักงานให้ความสำคัญกับเรื่องความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้กับองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.84$ ) และให้ความสำคัญกับการนำเสนอองค์กรในด้านที่ดีให้กับบุคคลภายนอก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.78$ )

ด้านความรู้สึก พนักงานให้ความสำคัญกับการที่พนักงานมีความภูมิใจที่จะบอกคนทั่วไปว่าเป็นพนักงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.72$ ) และให้ความสำคัญกับความรู้สึกว่ามีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในองค์กร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.27$ )

### ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของเพศที่มีผลต่อความจงรักภักดี พบว่า เพศชายกับเพศหญิงมีความจงรักภักดีแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านสรุปได้ว่า เพศชายกับเพศหญิงมีความจงรักภักดีในด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน, เพศชายกับเพศหญิงมีความจงรักภักดีในด้านความรู้สึกไม่แตกต่างกัน, เพศชายกับเพศหญิงมีความจงรักภักดีในการรับรู้ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของอายุที่มีผลต่อความจงรักภักดี พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านสรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก, ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุ 26-35 ปี และพนักงานที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีระดับความจงรักภักดีในภาพรวมน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 36-45 ปี

ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของระดับการศึกษาที่มีผลต่อความจงรักภักดี พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความจงรักภักดีน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป เมื่อพิจารณารายด้านสรุปได้ว่า ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความจงรักภักดีน้อยที่สุด, ด้านความรู้สึก พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความจงรักภักดีด้านความรู้สึกน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป, ด้านการรับรู้ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความจงรักภักดีด้านการรับรู้ต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความจงรักภักดี พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านสรุปได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก, ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีระดับความจงรักภักดีในภาพรวมน้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป

ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดี พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านสรุปได้ว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในด้านพฤติกรรมที่แสดงออกและด้านความรู้สึกที่แตกต่างกัน และระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในด้านการรับรู้ไม่แตกต่างกันโดยพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร 2 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 3 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรมากกว่า 3 ปี มีระดับความจงรักภักดีในภาพรวมน้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรน้อยกว่า 1 ปี

#### ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับความจงรักภักดี

ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับความจงรักภักดี พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในภาพรวมในระดับ สูงมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับ สูง

ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการความผูกพันมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับ สูง

ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการอำนาจมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับ สูง

#### **อภิปรายผลการวิจัย**

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน มีประเด็นที่จะอภิปราย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยแรงจูงใจ ตามความคิดเห็นของพนักงาน ผลจากการวิจัย พบว่า พนักงานให้ความสำคัญระดับสูงกับปัจจัยแรงจูงใจในภาพรวม ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่า พนักงานต้องการแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและพร้อมที่จะอยู่กับองค์กรในระยะยาว แต่ถ้าพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับความผูกพันในระดับสูงที่สุด โดยพนักงานเห็นการทำงานกับเพื่อน

ร่วมงานที่มีความเป็นกันเองและให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ และมีความสนุกสนานกับการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น เป็นสิ่งที่สร้างแรงจูงใจให้พนักงานอยากทำงานกับองค์กร ถ้าองค์กรมีวัฒนธรรมที่แข่งขันกันสร้างผลงาน ไม่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งในหน่วยงานของตนเองจากผู้บังคับบัญชา หรือจากหน่วยงานอื่นๆ อาจจะทำให้พนักงานไม่ต้องการปฏิบัติงานกับองค์กรและจะส่งผลกระทบในเรื่องของอัตราการลาออกตามมา รองลงมาพนักงานให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในด้านของความสำเร็จ ซึ่งถ้าหัวหน้างานมีการวางแผนอนาคตเพื่อให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถได้เติบโตในสายงาน หรือมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อนำไปต่อยอดประสบการณ์เพื่อเพิ่มทักษะในสายงานมากขึ้น เมื่อพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ในระดับที่น่าพอใจ การส่งเสริมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการทำงานให้กับพนักงานก็เป็นสิ่งที่สร้างแรงจูงใจให้พนักงานอยากปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป และลำดับสุดท้ายพนักงานให้ความสำคัญกับความต้องการอำนาจน้อยที่สุด

2. จากผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของความจงรักภักดี ตามความคิดเห็นของพนักงานผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญระดับสูงกับความจงรักภักดีโดยภาพรวม ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่า พนักงานมีความภักดีต่อบริษัทในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก, ด้านความรู้สึกและด้านการรับรู้ อาจเป็นเพราะพนักงานพึงพอใจในบริษัทและได้รับการตอบสนองที่ดีจากครอบครัวตามที่ตนต้องการ แต่ถ้าพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออกในระดับสูงที่สุด โดยพนักงานตั้งใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้กับองค์กร และตั้งใจที่จะนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ มาพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น รองลงมาพนักงานให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีด้านความรู้สึก โดยพนักงานมีความภาคภูมิใจที่จะบอกคนทั่วไปว่าเป็นพนักงานขององค์กร และรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในกิจกรรมและการดำเนินงานขององค์กร และลำดับสุดท้ายพนักงานให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีด้านการรับรู้น้อยที่สุด

3. จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความจงรักภักดี ผลจากการวิจัยพบว่า เพศ, ระดับการศึกษา, รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีที่แตกต่างกัน

เกี่ยวกับเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเพศชายมีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากบริษัทได้เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและความสามารถต่อผู้บริหาร พนักงานเพศชายมักจะมี ความกล้าที่จะเสนอความคิดที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทำให้ได้รับรางวัลและคำชื่นชมจากผู้บริหาร ทั้งยังพนักงานเพศชายจะได้รับการถ่ายทอดจากหัวหน้างานเพื่อเติบโตขึ้นเป็นผู้บังคับบัญชา

การที่พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรในด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน อาจจะเป็นเพราะแต่ละเพศมีการแสดงออกไม่เหมือนกันและการแสดงออกนั้นเป็นผลมาจากความสามารถและความรู้สึกนึกคิดของแต่ละคนด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (วรพงษ์ เยาหะรี. 2552) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะจิตของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบริษัท ที.เค.เอส เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้ทำการศึกษาทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก, ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ ซึ่งพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรในด้านพฤติกรรมที่แสดงออกและด้านความรู้สึกที่แตกต่างกัน

เกี่ยวกับระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออก, ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความจงรักภักดีต่อองค์กรทั้งด้านด้านพฤติกรรมที่แสดงออก, ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นเพราะพนักงานที่มีการศึกษาที่สูงจะได้รับการฝึกและอบรมให้อยู่ร่วมกันในสังคม มีการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานโดยพึ่งพาอาศัยกันและกันให้ทำงานร่วมกันอย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ ทำให้พนักงานที่มีการศึกษาสูงตระหนักถึงการทำงานในสังคมที่ความคิดเห็นมักจะไม่ตรงกันและแก้ไขปัญหาได้โดยไม่หนีปัญหาด้วยการลาออกไปทำงานที่ใหม่

เกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออก, ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากที่สุด เนื่องจากปัจจัยด้านเงินเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้างฐานะและการใช้ชีวิตของครอบครัวพนักงาน ทั้งยังเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมกำลังใจที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ดังนั้นถ้าพนักงานมีรายได้มากขึ้นพร้อมกับภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบที่มากขึ้น จะทำให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ธนพร กบิลฤทธิวัฒน์. 2557) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้ที่แตกต่างกัน เพราะว่าการที่มีรายได้มากและน้อยก็ย่อมที่จะมีความพึงพอใจต่อรายได้ที่ตนได้รับที่แตกต่างกัน ซึ่งนอกจากปัจจัยรายได้แล้วการดำรงชีวิตของคนเราก็มียปัจจัยในเรื่องของค่าใช้จ่ายรวมอยู่ด้วย

เกี่ยวกับระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออกและด้านความรู้สึก ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 1 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากที่สุด เนื่องจากบริษัทมีการจ่ายเงินเดือนและสวัสดิการที่มากกว่าคู่แข่ง มีการจัดกิจกรรม Happy Work Place ภายในบริษัทให้พนักงานได้มีส่วนร่วม

ในการทำกิจกรรม และให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณได้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและผูกพันกับองค์กร ทำให้พนักงานมั่นใจว่าบริษัทมั่นคง และจะทำงานกับบริษัทต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์. 2557) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า การที่พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรที่แตกต่างกันมีความภักดีต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน เป็นเพราะระยะเวลาการอยู่ร่วมกันกับสิ่งต่าง ๆ นั้นทำให้คนเรานั้นมีความผูกพันกับสิ่งนั้นๆ ด้วย อีกทั้งยังเป็นการรับรู้ซ้ำๆ ซึ่งจะสร้างการจดจำและสร้างความรู้สึกให้เกิดภายในจิตใจของบุคคลนั้นๆ ด้วย เช่นเดียวกันกับระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ ซึ่งเมื่อองค์กรตอบสนองความต้องการ สร้างให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรแล้ว พนักงานย่อมที่จะมีความรู้สึกที่ดี ซึ่งก็ส่งผลถึงความภักดีที่พนักงานมีต่อองค์กร

#### 4. จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและความจงรักภักดี

ผลจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับสูงมาก ( $r=0.815$ ) แสดงให้เห็นว่า ความสำคัญของแรงจูงใจเป็นแรงขับเคลื่อนให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจ และทำงานอย่างเต็มความสามารถนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนที่ดี ส่งผลให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์. 2557) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสาขางานระบบ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจด้านผลตอบแทนในระดับปานกลาง และแรงจูงใจกับความจงรักภักดี มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันคือ เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจมาก จะทุ่มเทให้กับการทำงานมาก อีกทั้งยังมีความจงรักภักดีต่อธนาคารมากด้วย

เมื่อพิจารณาในความสัมพันธ์ประเด็นย่อย เรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับสูง ( $r=0.715$ ), ปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการความผูกพันมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับสูง ( $r=0.781$ ) และปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการอำนาจมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับสูง ( $r=0.792$ ) อาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยแรงจูงใจเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการให้กับพนักงานพึงพอใจที่จะทำงานกับองค์กร ถ้าพนักงานไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ผลงานที่ออกมาจะไม่สามารถตอบสนองความสำเร็จของบริษัทได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (สุพัทธา สุภาพ. 2536 : 125-126) กล่าวว่าไว้ว่า ประโยชน์ของแรงจูงใจคือ ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความภักดีต่อองค์กร ทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทำให้เกิดความสุขกาย สุขใจในที่ทำงาน เพราะร่างกายที่แข็งแรงจะมีอยู่คู่หัวใจที่เป็นสุขเท่านั้น

### ข้อเสนอแนะ

จากการผลการศึกษา เรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในบริษัท A ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดังต่อไปนี้

1. องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีที่สูงขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับความสัมพันธ์ของแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีสูงมาก แต่องค์กรควรจะต้องพิจารณาเพิ่มเติมเพื่อสร้างแรงจูงใจในเรื่องของการปรับค่าตอบแทนและสวัสดิการให้มีความเป็นธรรมมากขึ้น อาจจะพิจารณาจากการประเมินผลการทำงานแต่ละปีของพนักงาน แต่ต้องมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินอย่างชัดเจน และเป็นธรรมต่อพนักงาน ทั้งยังให้ความสำคัญเพิ่มเติมในเรื่องของการพิจารณาให้โอกาสพนักงานที่มีความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น จะส่งผลให้ระดับความจงรักภักดีของพนักงานในด้านความรู้สึกโดยพนักงานจะมีความรู้สึกว่ามีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

2. องค์กรควรจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยจัดกิจกรรมแบบแยกตามเพศ, ระดับการศึกษา, รายได้ของพนักงาน และระยะเวลาปฏิบัติงานกับองค์กรของพนักงาน เพราะพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในแต่ละด้านของแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดี เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมมากขึ้น

2. เพื่อสามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้กับแต่ละองค์กรได้ จึงควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY



บรรณานุกรม

TNI

## บรรณานุกรม

- กรองกาญจน์ ทองสุข. (2554). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิตต์สินี สัมผัสสุข. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิจัยและพัฒนา : กรณีศึกษาสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนิดาภกร ลิปิโรจนพงศ์. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน : บริษัทกรณีศึกษา**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- ดลกมล เอนจินทะ. (2548). **ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITYBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมและความจงรักภักดีต่อธนาคาร**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เต็มศักดิ์ คทวนิช. (2546). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เทพนม เมืองแมน; และสวีน สุวรรณ. (2529). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัชพร กบิลฤทธิวัฒน์. (2557). **แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิชดา เติร์มชัยศรี. (2542). **การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (การประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2538). **หลักนิเทศศาสตร์**. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.

- ประยุทธ์ อิศกุล. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอเชีย สแตนเลย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ประยัต ทองมาก. (2530, สิงหาคม-กันยายน). การปลูกฝังแรงจูงใจใฝ่รู้. วารสารแนะแนว. 21(112) : 4.
- พิเชฐ ยิ่งเกียรติคุณ. (2556). **Asean Reality**. กรุงเทพฯ : งานดี.
- ภารดี อนันต์นาวี. (2539). พฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียนและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูปฏิบัติการสอนโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 12. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรพงษ์ เยาะหะรี. (2552). ทักษะของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของบริษัท ที.เค.เอส. เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรรณ สิริสมพร. (2551). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชัมมิตแหลมฉะบือโอบอดี้เวิร์ด จำกัด จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วันทนา ทาตาล. (2549). ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานในส่วนสำนักงานของบริษัทญี่ปุ่นในนครอุตสาหกรรมภาคเหนือ. สารนิพนธ์ บธ.ม. (สำหรับผู้บริหาร). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2556). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สุชา จันทรเอม. (2535). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์.
- สุพัตรา สุภาพ. (2536). **บริหารงานมีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ : ธรรมนิติ.
- สุภาวดี บุญแก้ว. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โคบาเทค (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อาณัติ สิมัคเดช. (2557). **Asean Readiness Index**. กรุงเทพฯ : เมจิกเพรส.

Chester Barnard. (1938). **The Functions of the Executive.** Massachusetts : Harvard.

David McClelland. (1962). Business Drive and National Achievement. **Harvard Business Review.** 3 : 82-83.

Dollard Miller. (1950). **Personality and Psychotherapy : An Analysis in Term of Learning Thinking and Culture.** New York : McGraw - Hill.

Hoy Wayne K.; and Rees, Richard. (1974). Subordinate Loyalty to Immediate Superior : A Neglected Concept in the Study of Educational Administration. **Sociology of Education.** 47 : 274-275.

Peter M. Blau; and W. Reichard Scotts. (1962). **Formae Organization.** Sanfrancisco : Chandler Publishing.

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



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

TNI



**แบบสอบถาม**  
**เรื่อง การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน**  
**บริษัทกรณีศึกษา**

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทกรณีศึกษา ของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารธุรกิจญี่ปุ่น สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ในการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดสละเวลาตอบแบบสอบถามให้สมบูรณ์ เนื่องจากมีข้อความสำคัญต่อการวิเคราะห์และมีคุณค่าอย่างมากต่อการศึกษาค้นคว้า ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาวิจัย และผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเป็นความลับขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 คำถามด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร

ตอนที่ 2 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

กนกวรรณ มาลาพิเชฐ

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านเพียง 1 ข้อ

1. เพศ

1. ☐ ชาย

2. ☐ หญิง

2. อายุ

1. ☐ ต่ำกว่า 25 ปี

2. ☐ 26-35 ปี

3. ☐ 36-45 ปี

4. ☐ 45 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ☐ ปริญญาตรี

3. ☐ ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ☐ ต่ำกว่า 15,000 บาท

2. ☐ 15,001-20,000 บาท

3. ☐ 20,001-25,000 บาท

4. ☐ 25,001-30,000 บาท

5. ☐ 30,001-35,000 บาท

6. ☐ 35,001 บาทขึ้นไป

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร

1. ☐ น้อยกว่า 1 ปี

2. ☐ 1 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 2 ปี

3. ☐ 2 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 3 ปี

4. ☐ มากกว่า 3 ปี

## ตอนที่ 2 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ให้ท่านเลือกว่าระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด โดยระดับความคิดเห็นมีความหมายดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์กรมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์กร มาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์กร ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์กร น้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์กร น้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน                                           | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>6. ความต้องการความสำเร็จ</b>                                   |                  |   |   |   |   |
| 1. การส่งเสริมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการทำงาน                   |                  |   |   |   |   |
| 2. งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ                 |                  |   |   |   |   |
| 3. การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความเป็นธรรม                     |                  |   |   |   |   |
| 4. การประเมินผลการทำงานแต่ละปี มีเกณฑ์กำหนดอย่างชัดเจนและเป็นธรรม |                  |   |   |   |   |
| <b>7. ความต้องการความผูกพัน</b>                                   |                  |   |   |   |   |
| 1. เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเองและให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ |                  |   |   |   |   |
| 2. สนุกสนานกับการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น                            |                  |   |   |   |   |
| 3. ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือและเป็นที่ปรึกษาด้วยความเต็มใจ   |                  |   |   |   |   |
| 4. การรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา  |                  |   |   |   |   |

| แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน                                            | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                    | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8. ความต้องการอำนาจ                                                |                  |   |   |   |   |
| 1. ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา                             |                  |   |   |   |   |
| 2. ได้รับการให้อำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ |                  |   |   |   |   |
| 3. ได้รับการมอบหมายให้ทำงานที่ยากและมีความสำคัญต่อองค์กร           |                  |   |   |   |   |
| 4. มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น              |                  |   |   |   |   |

### ตอนที่ 3 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ให้ท่านเลือกว่าระดับความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีของท่านมากน้อยเพียงใด โดยระดับความคิดเห็น มีความหมายดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร มากที่สุด  
 ระดับ 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร มาก  
 ระดับ 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ปานกลาง  
 ระดับ 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร น้อย  
 ระดับ 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร น้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ                                              | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                              | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>9. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก</b>                                             |                  |   |   |   |   |
| 1. ท่านตั้งใจที่จะนำความรู้, ความสามารถ และประสบการณ์ มาพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น |                  |   |   |   |   |
| 2. ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถของท่านอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้กับองค์กร  |                  |   |   |   |   |
| 3. ท่านยินดีรักษาผลประโยชน์ขององค์กรและช่วยองค์กรลดต้นทุน                    |                  |   |   |   |   |
| 4. ท่านนำเสนอองค์กรในด้านที่ดีให้กับบุคคลภายนอก                              |                  |   |   |   |   |
| <b>10. ด้านความรู้สึก</b>                                                    |                  |   |   |   |   |
| 1. ท่านรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในกิจกรรมและการดำเนินงานขององค์กร                  |                  |   |   |   |   |
| 2. ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกคนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กร               |                  |   |   |   |   |
| 3. ท่านรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีคนทั่วไปกล่าวหาองค์กรของท่านในทางไม่ดี            |                  |   |   |   |   |
| 4. ท่านรู้สึกว่ามีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในองค์กร                      |                  |   |   |   |   |
| 5. ท่านรู้สึกผูกพันกับองค์กร                                                 |                  |   |   |   |   |

| ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ                               | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                               | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11. ด้านการรับรู้                                             |                  |   |   |   |   |
| 1. ท่านเชื่อมั่นและไว้วางใจในความสามารถของ<br>ผู้บริหารองค์กร |                  |   |   |   |   |
| 2. ท่านเห็นด้วยกับนโยบายการบริหารงานของ<br>องค์กร             |                  |   |   |   |   |
| 3. ผู้บังคับบัญชาช่วยแก้ไข้ปัญหาเมื่อท่านทำงาน<br>ผิดพลาด     |                  |   |   |   |   |
| 4. ผู้บังคับบัญชาใส่ใจและสนใจในงานที่ท่านทำอย่าง<br>สม่ำเสมอ  |                  |   |   |   |   |
| 5. ท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กร                              |                  |   |   |   |   |