

อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานต่อความจงรักภักดีของพนักงานธุรกิจเหมืองแร่ ในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

The Influence of Job Satisfaction on Employee Loyalty: A Case Study of Mining Industry in Pak Chong district, Nakhon Ratchasima province.

นางสาวณิรนุช กองจันทร์

Neeranut Kongchan

บทคัดย่อ

การค้นคว้าวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ศึกษาความจงรักภักดี และเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความจงรักภักดี ของพนักงานธุรกิจเหมืองแร่ ในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ใช้การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 170 คนเป็นพนักงานในธุรกิจเหมืองแร่ ในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อ ความจงรักภักดีของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความพึงพอใจในการทำงานสามารถพยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงาน $Adjusted R^2 = 0.035$ และเมื่อดูจากค่า Standardized Coefficients β ของความพึงพอใจในการทำงานภายใน ความพึงพอใจในการทำงานภายนอก มีค่าเท่ากับ -0.339 และ 0.248 ตามลำดับ สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานภายในมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กร เมื่อความพึงพอใจในการทำงานภายในเพิ่มขึ้นส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กรลดลง และความพึงพอใจในการทำงานภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กร เมื่อความพึงพอใจในการทำงานภายนอกเพิ่มขึ้นส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กรเพิ่มขึ้น โดยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานภายนอกส่งผลต่อความจงรักภักดีมากกว่าความพึงพอใจในการทำงานภายใน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการทำงาน, ความจงรักภักดี

1. บทนำ

ปัจจุบันพบว่า การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จและบรรลุได้ตามเป้าหมายนั้นมักขึ้นอยู่กับการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านบุคคล ด้านเงินทุน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ก็นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรจำเป็นต้องรักษาและมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ การรักษาการสร้างความแข็งแรงใจให้บุคคลคงอยู่กับองค์กรจึงเป็นเรื่องที่ทุกอย่างองค์กรต่างพยายามให้ความสำคัญ โดยที่ปัจจัยหลักมาจากผลตอบแทนต่างๆที่บุคคลควรที่จะได้รับ ไม่ว่าจะเป็น เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ รวมถึงกลยุทธ์อื่นๆที่องค์กรได้ใช้ในการตอบแทนให้กับบุคคลในองค์กรเกิดความพึงพอใจที่จะทำงานในองค์กรต่อไป (ทรงศักดิ์ ใจกล้า, 2561)

กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (2560) กล่าวว่า อุตสาหกรรมเหมืองแร่เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมต้นน้ำที่มีความเชื่อมโยงกับหลายอุตสาหกรรม โดยพบว่า ในปี 2560 ประเทศไทยมีความสามารถในการสร้างมูลค่าผลผลิตแร่ได้ถึง 73,596.00 ล้านบาท แร่ที่มีการผลิตสูง 5 อันดับแรก ได้แก่ หินปูน ลิกไนต์ ยิปซัม ทองคำ และหินบะซอลต์ มีการใช้ภายในประเทศ 31 ชนิด ซึ่งมีมูลค่า 74,914.13 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2559 ร้อยละ 2.33 ส่วนการส่งออกไปยังต่างประเทศ มี 26 ชนิด มีมูลค่า 15,194.90 ล้านบาท ลดลงจากปี 2559 ร้อยละ 16.47 ในปัจจุบันกระทรวงอุตสาหกรรมได้มีการผลักดันให้สถานประกอบการเหมืองแร่เข้าสู่อุตสาหกรรมสีเขียว (Green Industry) โดยการปรับธุรกิจให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน รวมไปถึงการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรตลอดจนห่วงโซ่อุปทาน

จังหวัดนครราชสีมาก็เป็นอีกหนึ่งแหล่งที่มีการทำอุตสาหกรรมเหมืองแร่ โดยมีการเปิดดำเนินการในส่วนของโรงโม่บด ย่อย หิน จำนวน 8 โรง จากการสำรวจพื้นที่ส่วนใหญ่ในเขตอำเภอปากช่องเป็นภูเขาหินปูน จึงมีโรงโม่ บด ย่อย หิน จำนวน 2 โรง เป็นอุตสาหกรรมขนาดกลาง มีพนักงานรวม 220 คน ถือว่าเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่จำเป็นต้องมีการจัดสรรทรัพยากรในองค์กรให้ดี ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำเนื่องจากงานในธุรกิจอุตสาหกรรมเหมืองแร่มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงานและต้องใช้ความชำนาญเฉพาะด้านในหน้าที่ในแต่ละส่วน เพราะฉะนั้น สิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดทิศทางการอยู่รอดและการประสบความสำเร็จ การสร้างเสริมพลังอำนาจของพนักงาน ค่าตอบแทนการทำงานเป็นทีม และความเป็นผู้นำ จะเกิดขึ้นได้จากความพึงพอใจของพนักงานและความจงรักภักดี (C.C. Chang, C.M. Chiu and C.A. Chen, 2010) และนอกจากนั้นยังพบว่า ความจงรักภักดีของบุคคลจะเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับแรงกระตุ้นจากความพึงพอใจในการทำงานภายนอกและความสัมพันธ์เป็นหลัก เพราะความพึงพอใจเป็นพื้นฐานของความภักดีมากกว่ารูปแบบโครงสร้างขององค์กร (Borzaga และ Depedri, 2005)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานต่อความจงรักภักดีของพนักงานธุรกิจเหมืองแร่ ในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ว่าปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านใดที่ส่งผลให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีในองค์กร เพราะถ้าพนักงานเกิดความจงรักภักดีในงานจะทำให้องค์กรสามารถที่จะทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ปชานนท์ ชนระวี, 2556) ทำให้การดำเนินการบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเหมืองแร่ ในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาความจงรักภักดีของพนักงานเหมืองแร่ ในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานต่อความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจเหมืองแร่ ในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

3. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน 1 : ความพึงพอใจในการทำงานภายในส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจเหมืองแร่ ในเขตพื้นที่อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐาน 2 : ความพึงพอใจในการทำงานภายนอกส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจเหมืองแร่ ในเขตพื้นที่อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

4. ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษานี้ ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจเหมืองแร่ ในเขตพื้นที่อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1.ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้นที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ตามแนวคิดของ Warr et al. ปี 1979ประกอบด้วยตัวแปร สองตัวแปร คือ ความพึงพอใจในการทำงานภายใน (Intrinsic job Satisfaction) และ ความพึงพอใจในการทำงานภายนอก (Extrinsic job Satisfaction)

ตัวแปรตามที่ศึกษา ได้แก่ ความจงรักภักดีในองค์กร

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 พนักงานทุกระดับที่ทำงานในธุรกิจเหมืองหิน ในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำนวนทั้งสิ้น 220 ราย

2.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จากการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างในกรณีศึกษาที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำนวนจำกัดที่นับได้ ใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (Taro Yamane. 1973) โดยกำหนดค่าความคาดเคลื่อนที่ 0.05 มีจำนวน 142 คน แต่ด้วยจำนวนประชากรที่มีไม่มากจึงทำการแจกแบบสอบถามทั้งหมด และได้คืนมา 190 ชุด ใช้ได้เพียงจำนวน 170 ชุด

5. การทบทวนวรรณกรรม

1. ความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) หมายถึง การกำหนดอารมณ์ ความรู้สึกที่พนักงานมีต่อบทบาทที่ได้รับในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานเป็นองค์ประกอบสำคัญในการจูงใจและเป็นแรงจูงใจให้พนักงานทำงานได้ดีขึ้น (Vroom, 1964:99) โดยพบว่าด้านจิตวิทยา ด้านสรีรวิทยา และด้านสิ่งแวดล้อมเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการยอมรับและมีความสุขกับงานที่ได้รับมอบหมาย (Hoppok & Spielgler, 1938) พบว่าถ้าพนักงานไม่มีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายหรือไม่แน่ใจเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆที่ได้รับ เช่น สภาพการทำงาน, การทำงานร่วมกันในองค์กรต่างๆ เป็นต้น (Clark, 1997)

ความพึงพอใจในงานถือเป็นการตอบสนองทางอารมณ์ ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบ เป็นระดับที่บ่งบอกถึงความชอบ พอใจ ยินดีจากการได้รับงาน เป็นการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไป (McCchinsky, 1993:290) โดยตัวของบุคคลจะรู้สึกพึงพอใจและเต็มใจในการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย เมื่องานที่ได้รับให้ผลตอบแทนทางด้านจิตใจ (ภายใน) และด้านวัตถุ (ภายนอก) ในระดับที่ต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของตัวบุคคลได้ (Strauss and Sayless, 1960) รวมไปถึงความสุขที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นระดับความรู้สึกต่องาน เช่น การมีสุขภาพที่ดี มีความมั่นคง มีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีคนยกย่องต่างๆ เมื่อสิ่งเหล่านี้ได้รับการตอบสนองจะทำให้มีผลดีต่องาน (Dessler, 1983:204) โดยระดับความพึงพอใจในการทำงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เนื่องจากระดับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับผลงานที่ทำได้จริงและผลงานที่คาดหวังไว้ รวมถึงรางวัลที่ได้รับจริงกับรางวัลที่คาดหวังไว้ (Norman Gamezy, 1977)

ความพึงพอใจในการทำงานถือว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เนื่องจากตัวบุคคลภายในองค์กรถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้องค์กรสำเร็จตามเป้าหมายและมีความก้าวหน้าขององค์กร (Edward E.Lawyer, 1983) และอาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในงานโดยรวมนั้นมีแนวโน้มที่จะสะท้อนให้เห็นถึงการรวมกันของความพึงพอใจบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะต่างๆของงาน เช่น ค่าจ้าง ความปลอดภัย ด้วงาน สภาพการทำงาน เวลาทำงานและความชอบ ระดับความพึงพอใจในงานนั้นเกิดขึ้นจากผลลัพธ์ของงานของแต่ละบุคคล (Ali Skalli, Ioannis Theodossiou, Efi Vasileiou, 2007) ที่เกิดจากด้านทัศนคติภายใน และความสัมพันธ์ที่มีต่องาน ในขณะที่แรงจูงใจจากผลประโยชน์ทางธุรกิจมีผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด (Borzaga C. & Tortia E., 2006) และองค์กรจำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อเป็นการเพิ่มระดับความพึงพอใจในงาน เพราะการเพิ่มขึ้นของระดับความพึงพอใจในงานจะเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้คนมีส่วนร่วมในงานมากขึ้นและอาจช่วยให้พวกเขามีการเติบโตและพัฒนาตนเอง ทำให้เกิดผลดีต่อองค์กรตามมา (Abdul, 2015)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทัศนคติทางบวกของตัวบุคคลที่มีผลต่อการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งภายใน (ด้านจิตใจ) และภายนอก (ค่าตอบแทน) ส่งผลให้บุคคลเกิดความพอใจและเต็มใจในการทำงานนั้นๆ ความพึงพอใจในงานจะเป็นตัวที่ส่งเสริมให้องค์กรสามารถดำเนิน บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ถ้าองค์กรสามารถให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานของเขาได้ จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจกับงาน รักงานที่ทำ และทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งความพึงพอใจค่อนข้างมีความสำคัญและไม่จำเป็นที่จะต้องจ่ายเงินเพื่อได้มา เพียงเราสามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการด้านอื่นๆของพนักงานได้เพิ่มขึ้นก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

Kenneth Mark Bay (2010) ได้แบ่งมิติความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 2 มิติ ตามแบบ Weiss et al. ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานภายใน (Intrinsic job Satisfaction) และความพึงพอใจในการทำงานภายนอก (Extrinsic job Satisfaction) ซึ่งทั้งสองมิติสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงานภายใน (Intrinsic job Satisfaction) คือสิ่งที่ตอบสนองหรือสร้างแรงบันดาลใจภายในตัวบุคคล ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน
2. ความพึงพอใจในการทำงานภายนอก (Extrinsic job Satisfaction) คือ สิ่งที่ตอบสนองต่อความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

โดยผู้วิจัยจึงเลือกการวัดความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ Kenneth Mark Bay, 2010 เนื่องจากได้มีการแยกออกจากกันชัดเจน และมีการครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน โดยแบ่งออกเป็น 2 มิติ คือ ความพึงพอใจในการทำงานภายใน (Intrinsic job Satisfaction) ความพึงพอใจในการทำงานภายนอก (Extrinsic job Satisfaction)

2. ความจงรักภักดี

ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลและองค์กร ถ้ามีความสัมพันธ์กันมากก็จะเกิดความจงรักภักดีที่สูงตาม ส่งผลให้การที่บุคคลจะลาออกจากองค์กรก็มีน้อยลง โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) ความรู้สึก (Affective aspect) และการรับรู้ (Cognitive aspect) (Hoy & Rees, 1974) นอกจากนี้ยังสามารถเป็นได้ทั้งทัศนคติและพฤติกรรม ซึ่งทัศนคติเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการผูกพันต่อองค์กร ส่วนด้านพฤติกรรมเป็นการแสดงออกทางในการพัฒนาและการอยู่ในองค์กร (Whitney & Cooper, 1992, p. 82) สิ่งที่จะทำให้เกิดความภักดีต่อองค์กรนั้นจะต้องมีการสร้างให้พนักงานให้เกิดความมุ่งมั่น คือ (1)ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นหนึ่งในทีม (2) ให้พนักงานเกิดความเต็มใจและเสียสละที่จะทำงานให้กับองค์กร (3) เกิดความเชื่อมั่นในตัวขององค์กร (4) มีการแนะนำองค์กรว่าเป็นสถานที่ที่ทำงานที่ดีของพนักงานเอง (5) มีความคงอยู่ต่อไปในองค์กร (Rosanas, 2003) และอาจจะรวมถึงการอุทิศตนหรือความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อวัตถุประสงค์หนึ่ง ๆ ซึ่งอาจเป็นตัวบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น อุตมคติ หน้าที่ (Chetna & Rajni, 2012)

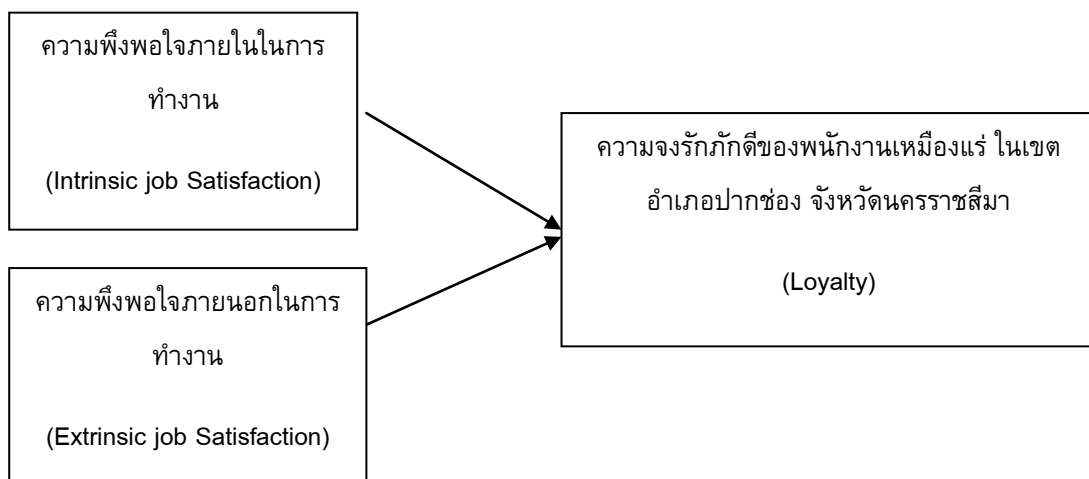
นิวัติ จันทราช (2561) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานนั้นเป็นความรู้สึกและการแสดงออกของพนักงาน ซึ่งเคารพต่อองค์กร มีความเต็มใจปฏิบัติงานและอุทิศตนต่อองค์กร มีความผูกพันมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรการที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรภูมิในการเป็นสมาชิกขององค์กรรู้สึกเป็นเจ้าของมีความตั้งใจจะทำงานอยู่กับองค์กรนี้ตลอดไป ทั้งนี้ความจงรักภักดีต่อองค์กรมีมิติแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) เป็น การแสดงออกถึงความไม่ยอมย้ายไปจากบริษัทความ ต้องการที่จะย้ายตามบริษัท เมื่อบริษัทย้ายไปที่อื่น ประารถานที่จะคงความเป็นสมาชิกของบริษัทตลอดไปด้านความรู้สึก (Affective aspect) เป็นความรักที่จะทำงานกับบริษัท รู้สึกว่า ตนเองมีความสำคัญต่อบริษัทและยินดีมีส่วนร่วมทุกกิจกรรมของบริษัท ซึ่งเปรียบเสมือนทุกคนเป็นครอบครัว และ ด้านการรับรู้ (Cognitive aspect) เป็นความเชื่อมั่น และไว้วางใจในบริษัท มีความรู้สึกโดยตรงว่า มีความจงรักภักดีต่อบริษัท มีทัศนคติเชิงบวกต่อคุณค่าและเป้าหมายของ

บริษัท ดังนั้น หากพนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรแล้ว องค์กรจะประสบผลสำเร็จและบรรลุจุดหมายปลายทางที่กำหนดได้เพราะการใช้ทรัพยากร ประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ (รวมถึงอาคารสถานที่) และเทคโนโลยีที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความจงรักภักดี หมายถึง ความรู้สึก ทศนคติ และความต้องการที่ได้รับการตอบสนองจากสิ่ง ๆ หนึ่งที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่น มุ่งมั่นในงานนั้นหรือสิ่งนั้นๆ เมื่อเกิดความภักดีต่อสิ่งใดแล้ว จะทำให้สิ่งนั้นสามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลที่ดีต่อองค์กรทั้งด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้น หากองค์กรใดสามารถจะทำให้เกิดความภักดีภายในองค์กรได้นั้น ก็จะส่งผลดีต่อองค์กร ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เพราะตัวของพนักงานในองค์กรจะรู้สึก รักที่จะทำงาน มุ่งมั่นในการทำงาน และเกิดการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่

ผู้วิจัยเลือกการวัดความภักดีต่อองค์กรจากทัศนคติหรืออารมณ์ที่ถูกกำหนดขึ้นมาจากการมีส่วนร่วมของบุคคลที่มีต่อองค์กร

6. กรอบแนวคิดการวิจัย



7. วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจเหมืองแร่ ในเขตพื้นที่อำเภอปากช่องจังหวัดนครราชสีมา เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจและมีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้จากการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นเครื่องมือในการวิจัยประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในองค์กรธุรกิจเหมืองแร่ ในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 220 ราย โดยที่ขนาดกลุ่มตัวอย่างสามารถหาได้จากสูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง ของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ สามารถคำนวณกลุ่มประชากรได้ 142 คน เนื่องจากจำนวนประชากรมีแค่ 220 คน ทาง

ผู้วิจัยจึงได้ทำการแจกแบบสอบถามทั้งหมด 220 ชุด ได้คืนกลับมา 190 ชุด แต่ใช้ได้เพียง 170 ชุด ที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และระยะเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 2 ความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยนำมาข้อคำถามของ Brenda L. Mak, Hy Sockel ปี 2001 ซึ่งข้อคำถามมีจำนวนทั้งหมด 4 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยเป็นการให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนตั้งแต่ระดับ 1 คือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง ระดับ 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยนำมาจากข้อคำถามของ Weiss et al. ปี 1967 ข้อคำถามมีจำนวน 20 ข้อ แยกเป็น 2 ด้าน คือปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยมาตรวัดสำหรับปัจจัยภายใน คือ กิจกรรม ความเป็นอิสระ ความหลากหลาย ความก้าวหน้า การรับรู้ ค่านิยมทางศีลธรรม ความสำเร็จ การบริการสังคม อำนาจ การใช้ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ และความรับผิดชอบ ส่วนมาตรวัดปัจจัยภายนอก คือ นโยบายองค์กร สถานะทางสังคม การชดเชย การกำกับดูแลทางเทคนิค มนุษยสัมพันธ์ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน และความปลอดภัย โดยทั้งสองปัจจัยใช้ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยเป็นการให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนตั้งแต่ระดับ 1 คือไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง ถึง ระดับ 5 พึงพอใจอย่างยิ่ง

จากนั้นผู้วิจัยได้ตรวจสอบโดยการ Pre-test กับบุคคลจำนวน 5 คน เพื่อสอบถามความคิดเห็นถึงการแปลความหมายของแบบสอบถาม ว่ามีความเข้าใจได้ง่ายหรือยากมากน้อยเพียงใด และได้มีการแก้ไขให้แบบสอบถามมีความเข้าใจง่ายขึ้น เนื่องจากบางข้อผู้ทำแบบเกิดข้อสงสัย หลังจากนั้นได้ทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pilot Test) กับกลุ่มบุคคล จำนวน 34 ชุด และนำข้อมูลความจงรักภักดีของพนักงานมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยวิธีการสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) มีค่าเท่ากับ 0.84 และได้มีการนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และระยะเวลาในการทำงาน โดยวิธีแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงาน ทั้ง 2 ด้าน คือ (1) ความพึงพอใจในการทำงานภายใน (2) ความพึงพอใจในการทำงานภายนอก โดยวิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลความจงรักภักดีในองค์กรโดยวิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
4. การวิเคราะห์สมมติฐานความพึงพอใจในการทำงาน ทั้ง 2 ด้าน คือ (1) ความพึงพอใจในการทำงานภายใน (2) ความพึงพอใจในการทำงานภายนอก ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร โดยการใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

8. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานต่อความจงรักภักดีของพนักงานธุรกิจเหมืองแร่ ในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ที่มีรายได้เฉลี่ย 10,000 - 15,000 บาท และมีระยะเวลาการทำงาน มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 2 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานภายในและความพึงพอใจในการทำงานภายนอก อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และ 3.4 จากคะแนนเต็ม 5 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความจงรักภักดี

จากการวิเคราะห์ความจงรักภักดีในองค์กรโดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีจงรักภักดีในองค์กรโดยรวมเฉลี่ย 3.78 จาก 5 คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับที่ค่อนข้างมาก

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยการสร้างสมการทำนายความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กร ด้วยวิธีด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจในการทำงานภายใน และความพึงพอใจในการทำงานภายนอก ที่ส่งผลต่อ ความจงรักภักดีในองค์กร โดยมีการกำหนดระดับความมีนัยสำคัญเป็น 0.05

โดยตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานภายนอก มีอำนาจในการทำนายความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กรได้ Adjusted $R^2 = 0.035$

ค่า Standardized Coefficients β ของความพึงพอใจในการทำงานภายใน ความพึงพอใจในการทำงานภายนอก มีค่าเท่ากับ -0.339 และ 0.248 ตามลำดับความพึงพอใจในการทำงานภายในมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กร เมื่อความพึงพอใจในการทำงานภายในเพิ่มขึ้นส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กรลดลง และความพึงพอใจในการทำงานภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กร เมื่อความพึงพอใจในการทำงานภายนอกเพิ่มขึ้นส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กรเพิ่มขึ้น โดยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานภายนอกส่งผลต่อความจงรักภักดีมากกว่าความพึงพอใจในการทำงานภายใน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานภายในและความพึงพอใจในการทำงานภายนอก ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานธุรกิจเหมืองแร่ ในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานการวิจัยที่ 1

ความพึงพอใจในการทำงานภายในส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน
ธุรกิจเหมืองแร่ ในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2

ความพึงพอใจในการทำงานภายนอกส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน
ธุรกิจเหมืองแร่ ในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ยอมรับสมมติฐาน

9. อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร เมื่อแยกออกเป็นความพึงพอใจในการทำงานภายใน และความพึงพอใจในการทำงานภายนอก พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน แต่ความพึงพอใจในการทำงานภายในมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยภายใน คือ กิจกรรม ความเป็นอิสระ ความหลากหลาย ความก้าวหน้า การรับรู้ ค่านิยมทางศีลธรรม ความสำเร็จ การบริการสังคม อำนาจ การใช้ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ และความรับผิดชอบ ซึ่งผลการวิจัยข้างต้นอาจเกิดจากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจ คือ กลุ่มพนักงานระดับล่าง อาจจะไม่ได้รับอิสระที่จะตัดสินใจในทาง ไม่มีทางเลือกหลายในทาง จนมีความรู้สึกว่าเขาไม่ได้เป็นคนสำคัญ หรือจำเป็นต้องมีความหลากหลายของงานที่ทำ แต่ความจงรักภักดีต่อองค์กรยังอยู่ในระดับดีเนื่องจากการไม่มีที่ทำงานอื่นให้เลือก หรือมีการได้รับสวัสดิการที่ดี

10. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนน้อยเกินไป อาจส่งผลต่อคำตอบที่ได้ไม่หลากหลายของคำตอบในครั้งต่อไปอาจต้องสำรวจกลุ่มตัวอย่างเพิ่มมากขึ้น
2. ทำระดับมาตรวัดให้มีการเลือกได้เยอะขึ้น เพื่อให้เกิดความหลากหลายในคำตอบมากขึ้นอาจจะเพิ่มจำนวนจาก 5 ระดับ เป็น 7 ระดับ หรือ 10 ระดับ
3. จากงานวิจัยอื่นๆ ส่วนใหญ่ พบว่า ความพึงพอใจส่วนใหญ่ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กร มาจากความพึงพอใจภายนอก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน ความปลอดภัย เป็นต้น
4. ต้องมีการมุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจในการทำงานภายนอกให้มากขึ้นที่เกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กร

5. มีการทำการวิจัยเปรียบเทียบระหว่างพนักงาน 2 กลุ่ม คือ Blue collar หมายถึง คนทำงานที่ไม่ได้ทำในออฟฟิศ คนงาน คนใช้แรงงานต่างๆ และกลุ่ม White collar หมายถึง คนที่ทำงานในออฟฟิศ พนักงานตามออฟฟิศ มนุษย์เงินเดือน หรือผู้บริหาร เพื่อดูความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานภายในและความพึงพอใจในการทำงานภายนอกส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กร แตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

11. รายการอ้างอิง

กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่. (2560). *การผลิต การใช้แร่ภายในประเทศ การส่งออก* [ออนไลน์] ค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2661, จาก <http://www.dpim.go.th>

ปชานนท์ ชนะราวี. (2556). *ความจงรักภักดี : พลังแห่งการพัฒนาและอยู่รอด (Loyalty: Power of Development and Outlast). Personal Development* [ออนไลน์] ค้นเมื่อ 30 มกราคม 2662, จาก <https://pachanon.blogspot.com>

ทรงศักดิ์ ใจกล้า. 2561. *รูปแบบการพัฒนาและเสริมสร้างองค์กรธุรกิจเพื่อสังคมอย่างยั่งยืนในประเทศไทย.*

วารสาร มหาคุพานาครุศาสตร์ ปีที่ 5 ฉบับที่ 2

นิวัต จันทราช. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากรในธุรกิจขายตรง กรณีศึกษาบริษัทในสมาคมพัฒนาการขายตรงไทย.* มหาวิทยาลัยศรีปทุม:กรุงเทพฯ.

Abdul R. & Raheela M. (2015). *Impact of Working Environment on Job Satisfaction.* Procedia Economics and Finance. 23, pp. 717-725

Ali Skalli , Ioannis Theodossiou and Efi Vasileiou. (2007). *Jobs as Lancaster Goods : Facets of Job Satisfaction and Overall Job Satisfaction.* www.abdn.ac.uk/business/

Brenda L. Mak & Hy Sockel. (1999). *A confirmatory factor analysis of IS employee motivation and retention.* Information & Management. 38 , pp. 265-276

Chetna pandey & Rajni khare. (2012). *Impact of job satisfaction and organizational commitment on employee loyalty.* International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research. Vol.1.

C.C. Chang, C.M. Chiu and C.A. Chen. (2010). *The effect of TQM practices on employee satisfaction and loyalty in government.* Total Quality Management. Vol. 21, pp. 1299–1314

- Clark, P. W. ; Armentano, L. E., 1997. **Replacement of alfalfa neutral detergent fiber with a combination of nonforage fiber sources**. J. Dairy Sci., 80: pp. 675-680.
- Carlo Borzaga & Ermanno Tortia. (2006). **Worker Motivations, Job Satisfaction, and Loyalty in Public and Nonprofit Social Services**. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly. vol. 35, no. 2, pp. 225-248
- Dessler, A. J., ed. (1983). **Physics of the Jovian magnetosphere**. Cambridge University Press.
- Edward E.Lawyer. (1983). **A Perspective on Behavior in Organization**. New York : McGraw -Hill, Co.
- Garmezy, N. (1977). **Resiliency and Vulnerability to adverse developmental outcomes associated with poverty**. American Behavioral Scientist.
- Hoppock,R., & Spiegler, S. (1938). **Job satisfaction : Researches of 1935-1937**. Occupations. 16. pp. 636-643.
- Hoy, W. K., & Rees, R. (1974). **Subordinate Loyalty to Immediate Superiors : A Neglected Concept in the study of Educational Administration**. *Sociology of Education*, 47, pp. 274-275.
- Muchinsky, P. (1993). **Psychology applied to work: An introduction to industrial / organizational psychology**. L.A: Brooks/Cole.
- Strauss, G & Sayles, L. R. (1960). **Personal the Human Problems of Management**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Vroom, V. H. (1964). **Work and motivation**. New York: John Wiley & Sons.
- Whitney, M. J., & Cooper, W. H. (1992). **"What's loyalty"**. *Employee Responsibility and rights. Journal*, 5(3), pp. 231-240.
- Yamane, Taro.1973. **Statistics: An Introductory Analysis**. Third editio. Newyork : Harper and Row Publication.