

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ไร้เลส
เน็ตเวิร์ค จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน**

**Factors Affecting the Loyalty of Employees Advanced Wireless Network
Company Limited in the Upper Northeast Region**

กิตติศักดิ์ บ่อไทย

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจด้านผลตอบแทนของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่มีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ไร้เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ไร้เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 246 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ t-test ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. แรงจูงใจด้านผลตอบแทนของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ไร้เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน พบว่า แรงจูงใจด้านผลตอบแทนในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ตัวงาน สภาพแวดล้อมในงาน รางวัล และเงินเดือน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก
2. ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ไร้เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน พบว่า ความจงรักภักดีในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกร่วม ทัศนคติที่แสดงออก และด้านการรับรู้ มีความจงรักภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด
3. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ อายุงาน และตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า แรงจูงใจในผลตอบแทนด้านตัวงาน ด้านสภาพแวดล้อมในงาน และด้านเงินเดือน ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านรางวัลไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจด้านผลตอบแทน, ความจงรักภักดีต่อองค์กร, บริษัท แอดวานซ์ ไร้เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study employee compensation incentives 2) to study the loyalty of the organization of the employees 3) to study the relationship between the compensation motivation for the loyalty of the organization of the employees of Employees Advanced Wireless Network Company Limited in the Upper Northeast Region. The sample group for this study was 246 employees of Employees Advanced Wireless Network Company Limited in the Upper Northeast Region. The instrument used for data collection was a questionnaire. The statistics used in the research were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test statistics, one-way ANOVA and multiple regression analysis.

The results showed that:

1. Compensation for employees of Advanced Wireless Network Company Limited in the Upper Northeast region found that overall and individual compensation incentives are the work environment, reward work environment and salary, these aspects were at a high level.

2. Loyalty to the organization of the employees of Employees Advanced Wireless Network Company Limited in the Upper Northeast Region, found that loyalty in the overall and in each aspect was the feeling, expressive behavior and awareness, these aspects loyalty were at the highest level.

3. Employees with demographic characteristics such as gender, age, marital status are different, have different organizational loyalty at the significance level of 0.05. Employees with demographic characteristics such as income, age, and job position are different, have not different organizational loyalty at the significance level of 0.05. Motivation for compensation in the workplace environment and salary affect the loyalty of the organization of employees with statistical significance at the level of 0.05. As for rewards, it does not affect employee loyalty to the organization at the significance level of 0.05.

Keywords: Compensation incentives, Organization loyalty, Advanced Wireless Network Company Limited

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (บริษัทฯ) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2548 ด้วยทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้ว 350 ล้านบาท “เป็นบริษัทในเครือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือเอไอเอส (ถือหุ้นร้อยละ 99.99)” โดยมีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจเพื่อมุ่งหวังที่จะสนอง ความต้องการของผู้ใช้งานที่มีเพิ่มขึ้นในปัจจุบันในด้านบริการโทรคมนาคม รวมทั้งการสรรหา

บริการใหม่ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ ด้านโทรคมนาคมโดยบริษัทยึดหลักการดำเนินธุรกิจด้วยความยุติธรรม มีธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม ในปัจจุบันบริษัทฯ ได้เปิดให้บริการโครงข่ายทางสาย บริการโครงข่ายไร้สายโดยปัจจุบันอยู่ในช่วงของการขยายตัวในด้านการให้บริการ (Growth Stage) โดยบริษัทฯ จะดำเนินการขยายการบริการโครงข่ายไร้สาย บริการโครงข่ายทางสาย และบริการอื่นๆภายใต้ใบอนุญาต เพื่อเพิ่มพื้นที่ในการให้บริการให้มากขึ้น และเพื่อเป็นการรองรับการสื่อสารความเร็วสูงซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้นและจะพัฒนาการให้บริการวงจร สื่อสารในรูปแบบต่างๆ ต่อไป ซึ่งพนักงานที่บริษัทส่วนใหญ่แล้วไม่ค่อยลาออกซึ่งทำให้เห็นว่าพฤติกรรมเหล่านี้สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนองค์กรในปัจจุบันที่เชื่อว่า การที่คนมีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีขวัญกำลังใจในการทำงาน และมีความพึงพอใจในการทำงาน จะส่งผลทำให้สามารถดึงเอาความรู้ ความสามารถที่ได้ฝึกฝน นำมาพัฒนาสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร และเป็นพลังที่จะสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ถึงแม้ว่าองค์กรจะมีระบบการสรรหาและการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีคุณภาพ จนได้คนเก่งที่มีความรู้ ความสามารถสูง ตรงตามตำแหน่งเข้ามาทำงานในองค์กร แต่หากบุคคลนั้นขาดความพึงพอใจในการทำงาน หรือขาดความจงรักภักดีต่อองค์กรแล้ว ก็จะไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ ความสามารถและศักยภาพที่มี ไม่สามารถสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรได้ตามความคาดหวัง ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องการบริหารงานให้บุคลากรภายในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยเฉพาะด้านการศึกษาที่กำลังเติบโตและมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในปัจจุบัน

ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อสถานที่ที่ตนปฏิบัติงานอยู่รวมถึงการทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงาน ตลอดจนรู้สึกรัก และมีความอบอุ่นผูกพันต่อองค์กร และปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจ

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ทำงานอยู่ที่บริษัทแห่งนี้มา 13 ปี ตั้งแต่เป็นพนักงานสัญญาจ้างรายเดือน มาเป็นสัญญาจ้างรายปี จนเป็นพนักงานประจำ จึงอยากรับถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ซึ่งมีพนักงาน กว่า 563 คน ว่าทำไมแต่ละคนถึงทำงานบริษัทนี้มานานโดยไม่คิดที่จะลาออก จึงสนใจที่จะทำวิจัยในเรื่องนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุ รายได้ การทำงาน ตำแหน่งงาน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินและไม่อยู่ในรูปตัวเงิน กับความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุ รายได้ การทำงาน ตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีความภักดีต่อบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนแตกต่างกัน

2. แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินและแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงินมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล และข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด ในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

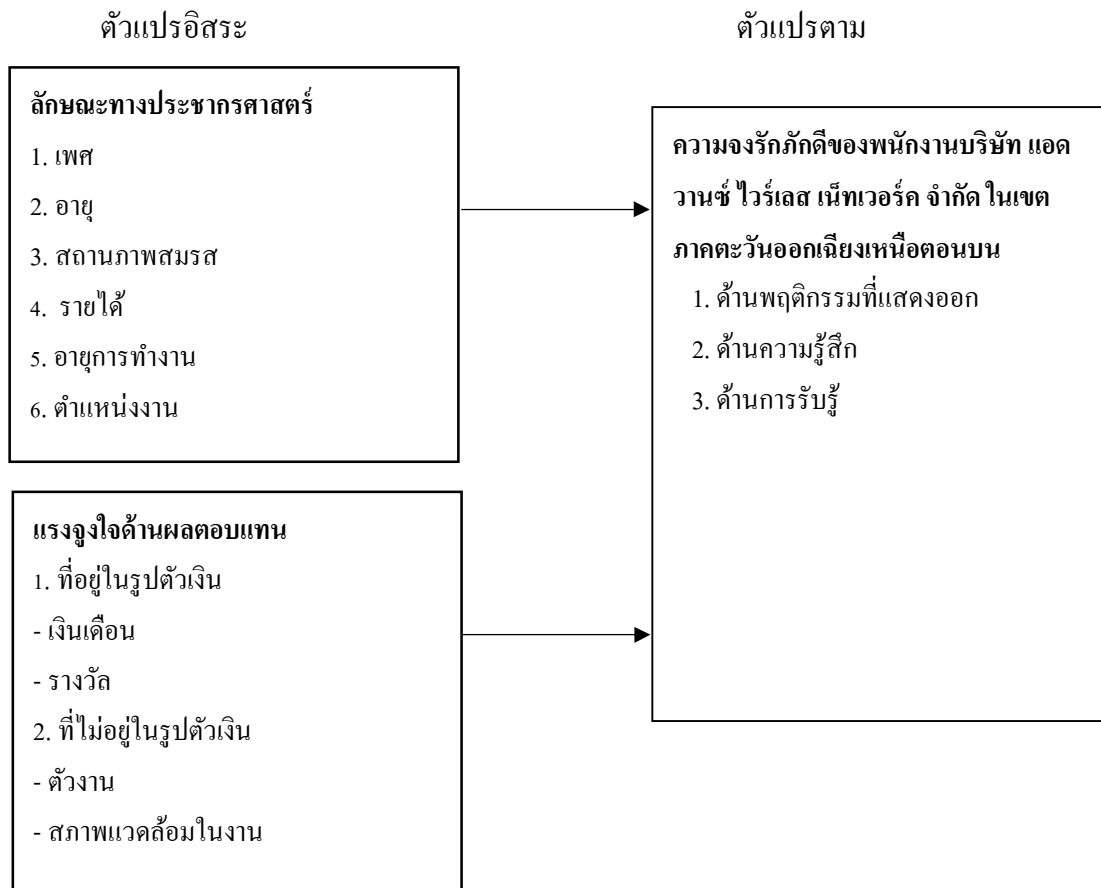
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารนำไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กร กำหนดแนวทางการสร้างความจงรักภักดีเพื่อรักษานักวิชาการให้ปฏิบัติงานอยู่ได้ในระยะยาวอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทำให้การบริหารงานของผู้บริหารบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน สามารถตอบสนองนโยบายของบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษกรอบแนวความคิดในการทำวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมถึงทฤษฎีได้กำหนดขอบเขตด้านตัวแปรอิสระและตัวแปรตามสามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านผลตอบแทน

แรงจูงใจ (Motivation) มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า *move* ซึ่งมีความหมายว่า การเคลื่อนไหว (Move) ซึ่งความหมายที่พบบ่อยเห็นได้ชัดจากคำจำกัดความที่เขียนโดย Bernard Berelson และ Gerry A. Steiner (อ้างถึงใน ปัทมดา สันตภักดิ์, 2550: หน้า 8) ว่า “แรงกระตุ้น (Motives) เป็นสภาวะภายในอันหนึ่งที่เป็นพลัง สิ่งกระตุ้น สิ่งนำ การกระทำของมนุษย์ไปในทิศทางหรือช่องทางที่ทำให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ”

กำธร ประสพโชคมณี ประเสริฐ ประสพสุขโชคมณี และสุภาพร พิศาลบุตร (2547: หน้า 2) ได้แบ่งแรงจูงใจค่าตอบแทนเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Financial Company) พิจารณาแบ่งได้เป็น 2 ชนิดคือ

1.1 ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง (Direct Financial Compensation) ประกอบด้วย สิ่งตอบแทนที่ลูกจ้างได้รับ ในรูปของค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส และค่านายหน้าการขาย

1.2 ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม (Indirect Financial Compensation) ได้แก่ บริการและประโยชน์นอกเหนือจากค่าตอบแทนทางตรงที่ลูกจ้างได้รับ เช่น การประกันสุขภาพและชีวิต ค่ารักษาพยาบาล เงินสงเคราะห์ทางสังคม เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร เป็นต้น

2. ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (Non Direct Financial Compensation) ประกอบด้วยสิ่งที่ทำให้ลูกจ้างมีความพึงพอใจที่ได้รับการทำงานในองค์กรหรือกิจการของนายจ้างซึ่งพิจารณาแบ่งได้เป็น 2 ชนิดคือ

2.1 ตัวงาน (The Job) ลักษณะของงานที่ทำให้ลูกจ้างพึงพอใจเช่นงานที่น่าสนใจความท้าทายของงานความรับผิดชอบโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งความภาคภูมิใจในการทำงาน เป็นต้น

2.2 สภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศของงาน (Job Environment) ได้แก่ นโยบายค่าตอบแทนที่เหมาะสมการบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพทีมงานสภาพการทำงานที่สะดวกสบายการยืดหยุ่นเวลาทำงานการมีส่วนร่วมในงาน เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความจงรักภักดีต่อองค์กรหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร สถานที่ที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร มีความพึงพอใจในการทำงาน พื่อใจในผลงาน วัฒนธรรม ตลอดจนรู้สึกรักและมีความอบอุ่นผูกพันต่อองค์กร และจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจ (กรองกาญจน์ ทองสุข, 2554: หน้า 54)

ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนยังมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากขึ้นเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็จะน้อยลงเท่านั้น ความจงรักภักดีประกอบด้วย 3 มิติ คือ พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) ความรู้สึก (Affective aspect) และการรับรู้ (Cognitive aspect) เครื่องชี้วัดความจงรักภักดีจำแนกเป็นด้านได้ดังนี้ (Hoy & Rees, 1974: pp. 274-275 อ้างถึงใน จาตุรงค์ วัฒนศิริ, 2552: หน้า 42-45)

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect) คือ ผลจากการที่บุคคลมีความรู้สึกขึ้นต้น จึงตอบสนองออกมาโดยการแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งในเรื่องพฤติกรรมนั้นทัศนคติอาจเป็นสาเหตุของการแสดงพฤติกรรม หรือทัศนคติอาจเป็นผลของการแสดงพฤติกรรมเมื่อแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว บุคคลนั้นจะมีทัศนคติทางบวกต่อสิ่งที่ตนเองได้กระทำถึงแม้ว่าสิ่งที่กระทำ ไม่สอดคล้องกับทัศนคติในตอนแรก เมื่อกระทำ ไปแล้วคนเราก็จะทำการเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้เป็นทางที่ดีเพื่อลดความเครียดที่อาจเกิดขึ้นได้ ได้แก่ ความต้องการที่จะย้ายตามองค์กร เมื่อองค์กรย้ายไปที่อื่น

2. ด้านความรู้สึก (Affective Aspect) คือ อารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมินความรู้สึกชอบไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กรความพึงพอใจในองค์กร

3. การรับรู้ (Cognitive Aspect) คือ ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้และกระทำ เช่น ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กรความเชื่อถือในผู้บังคับบัญชาและองค์กร แม้คนอื่นจะมีปฏิริยาต่อการตัดสินใจขององค์กร

กล่าวโดยสรุป ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ การที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร รู้สึกเป็นเจ้าของ โดยเสียสละและทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรเต็มด้วยความเต็มใจ เพื่อช่วยเหลือสนับสนุนและปกป้ององค์กร ตลอดจนมีความตั้งใจจะทำงานอยู่กับองค์กรนี้ตลอดไป

ความจงรักภักดีทั้ง 3 มิติ ที่ประกอบด้วย พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) ความรู้สึก (Affective aspect) และการรับรู้ (Cognitive aspect) มีความหมายดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) หมายถึง การแสดงออกถึงความไม่ยอมย้ายไปจากบริษัท ความต้องการที่จะย้ายตามบริษัท เมื่อบริษัทย้ายไปที่อื่น ประจักษ์ที่คงความเป็นสมาชิกของบริษัทตลอดไป

2. ด้านความรู้สึก (Affective aspect) หมายถึง ความรักที่จะทำงานกับบริษัท ความพึงพอใจในบริษัท มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกของบริษัท มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท โดยรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อบริษัทและยินดีมีส่วนร่วมทุกกิจกรรมของบริษัท ซึ่งเปรียบเสมือนทุกคนเป็นครอบครัว

3. ด้านการรับรู้ (Cognitive aspect) หมายถึง ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในบริษัทความเชื่อถือในผู้บังคับบัญชา แม้คนอื่นจะมีปฏิกิริยาต่อการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกว่าเป็นบริษัทและผู้บังคับบัญชามีรับผิดชอบแทนเมื่อตัวเองบกพร่อง ความรู้สึกโดยตรงว่ามีความจงรักภักดีต่อบริษัท มีทัศนคติเชิงบวกต่อคุณค่าและเป้าหมายของบริษัท

วิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด ในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 234 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Yamane, 1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยนี้ คือ แบบสอบถาม เป็นแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้า จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส รายได้ อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 แรงจูงใจด้านผลตอบแทนของพนักงาน ทั้งที่อยู่ในรูปตัวเงินและไม่อยู่ในรูปตัวเงิน โดยประกอบด้วยคำถามจำนวน 18 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยทำการแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1)

ตอนที่ 3 ความภักดีต่อองค์กรของบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด ในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยประกอบด้วยคำถามจำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยทำการแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1)

คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ (f) และร้อยละ (%)
2. ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัทแอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างที่แบ่งได้ 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบที (t-test) กรณีตัวอย่างแบ่งได้ 3 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)
4. ความสัมพันธ์ของระหว่างแรงจูงใจด้านผลตอบแทนกับระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการเลือกแบบ Stepwise ที่คัดเฉพาะตัวแปรที่มีอิทธิพลเข้าสู่ตัวแบบเชิงเส้น โดยมีเกณฑ์การตัดสินใจอยู่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีสมการทำนายแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ดังนี้

สมการพยากรณ์ ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Y} = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

เมื่อ $\hat{Y}$ แทน คะแนนพยากรณ์ของความจงรักภักดี

a แทน ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์

b_1, b_2, b_3, b_4 แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ตัวที่ 1

ถึงตัวที่ 5 ตามลำดับ (รูปคะแนนดิบ)

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$ แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ตัวที่ 1

ถึงตัวที่ 5 ตามลำดับ (รูปคะแนนมาตรฐาน)

X_1 แทน แรงจูงใจด้านเงินเดือน

X_2 แทน แรงจูงใจด้านรางวัล

X_3 แทน แรงจูงใจด้านตัวงาน

X_4 แทน แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในงาน

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม

พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 53.66) อายุ 31 - 40 ปี (ร้อยละ 43.50) สถานภาพโสด (ร้อยละ 60.57) รายได้ 15,000 บาท – 35,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 75.20) มีอายุงาน 1 - 5 ปี (ร้อยละ 45.12) ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน PG ระดับ 5 – 7 (ร้อยละ 86.59)

แรงจูงใจด้านผลตอบแทนของพนักงาน

บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ในภาพรวม รายด้าน ($\bar{X}=4.14$) แปลผลเป็นมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ตัวงาน ($\bar{X}=4.26$) รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมในงาน ($\bar{X}=4.25$) รางวัล ($\bar{X}=4.14$) และ เงินเดือน ($\bar{X}=3.91$) ตามลำดับ

ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ในภาพรวม ($\bar{X}=4.36$) แปลผลเป็นมีความจงรักภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความจงรักภักดีอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความรู้สึกรัก ($\bar{X}=4.43$) รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ($\bar{X}=4.33$) และด้านการรับรู้ ($\bar{X}=4.33$)

การทดสอบสมมติฐาน

พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ อายุงาน และตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05

แรงจูงใจในผลตอบแทนด้านตัวงาน ด้านสภาพแวดล้อมในงาน และด้านเงินเดือน ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านรางวัลไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีสมการทำนายความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ดังนี้

สมการพยากรณ์ ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 1.204 + 0.356X_3 + 0.239X_4 + 0.160X_1$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Y} = 0.048X_3 + 0.054X_4 + 0.041X_1$$

เมื่อ	$\hat{Y}$	แทน คะแนนพยากรณ์ของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน
	X_1	แทน แรงจูงใจด้านเงินเดือน
	X_3	แทน แรงจูงใจด้านตัวงาน
	X_4	แทน แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในงาน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรของ ในภาพรวม และรายด้าน แผลผลเป็นมีความจงรักภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านความรู้สึกรองลงมา คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก และด้านการรับรู้ สอดคล้องกับการศึกษาของ นฤบดี สุขปรากร (2550) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ไวร์เออ แอนด์ ไวร์เลส จำกัด พบว่า ระดับความความจงรักภักดีต่อองค์กร อยู่ในระดับสูง

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ อายุงาน และตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของ วิภา จันทรหาล้า (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อ บริษัทโตโยต้า โกเซ เอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรี พบว่า ผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีของพนักงาน จำแนกตามเพศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามอายุโดยรวมและรายด้าน ความจงรักภักดีของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของ จิรศักดิ์ สุนันต์ะเครือ (2550) ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและความจงรักภักดีของพนักงาน สายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ การทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับการศึกษาของ นฤบดี สุขปรากร (2550) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ไวร์เออ แอนด์ ไวร์เลส จำกัด พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล คือ อัตราเงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสถานภาพการทำงาน ไม่มีผลต่อระดับความความจงรักภักดีต่อองค์กร

จากผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในผลตอบแทนด้านตัวงาน ด้านสภาพแวดล้อมในงาน และด้านเงินเดือน ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านรางวัลไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญลือ อึ้งบำรุงพันธุ์ (2552) ได้ศึกษาความจงรักภักดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค(สำนักงานใหญ่) ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยมี

ความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและปัจจัยประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในผลตอบแทนด้านตัวงาน ด้านสภาพแวดล้อมในงาน และด้านเงินเดือน ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงนำมาเสนอแนะเพื่อสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ดังนี้

1. แรงจูงใจในผลตอบแทนด้านตัวงาน บริษัทฯ ควรมอบหมายงานที่มีลักษณะงานเป็นงานที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์กร ต้องใช้ทักษะที่มีความหลากหลายจึงจะทำให้งานนั้นสำเร็จได้ และเปิดโอกาสให้สามารถปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มจนจบ

2. แรงจูงใจในผลตอบแทนด้านสภาพแวดล้อมในงาน บริษัทฯ ควรเปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับงาน เพื่อนร่วมงานยินดีให้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการทำงาน มีโอกาสในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในงานอยู่เสมอ เช่น การอบรม การสัมมนา เป็นต้น บริษัทของท่านจัดสวัสดิการที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน บริษัทมีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอในการทำงาน และควรจัดสถานที่ทำงานเป็นสถานที่ที่มีความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นขณะทำงาน

1.3 แรงจูงใจในผลตอบแทนด้านเงินเดือน บริษัทฯ ควรมีการจัดระบบโครงสร้างด้านผลตอบแทนขององค์กรเป็นไปอย่างยุติธรรมเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น ระบบการจ่ายผลตอบแทนตามความรู้และทักษะความสามารถเป็นไปอย่างยุติธรรม การประเมินผลงานที่ทางบริษัทกำหนดไว้มีความเหมาะสม ระบบการประเมินผลการขึ้นเงินเดือนในองค์กรนี้เป็นไปอย่างยุติธรรม พนักงานในตำแหน่งเดียวกันควรได้รับผลตอบแทนที่เท่ากัน และในการปรับเงินเดือนในแต่ละครั้งตรงกับสิ่งที่พนักงานคาดหวัง

เอกสารอ้างอิง

กรองกาญจน์ ทองสุข. (2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

กำธร ประสพสุขโขมณี ประเสริฐ ประสพสุขโขมณี และสุภาพร พิศาลบุตร (2547: หน้า 2)

กำธร ประสพสุขโขมณี ประเสริฐ ประสพสุขโขมณี และสุภาพร พิศาลบุตร. (2547). การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : วิ.เจ.พรินต์ติ้ง

- จาตุรงค์ วัฒนศิริ. (2552). *ความผูกพัน ความจงรักภักดี และการมีความสุขในการทำงานของครูโรงเรียน
จินดาวัฒน์ จังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา. จำแลง สงหนู.
(2549). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรายวันในสายการผลิตของ
โรงงานผลิตดีซีดีซี คอนเวอเตอร์ ของบริษัทเคลต้าอิเล็กทรอนิกส์ ประเทศไทยจำกัด (มหาชน).*
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิรศักดิ์ สุนันต์ะเครือ. (2550). *ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท
แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ
- นฤบดี สุขปรากร. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ไวร์เออ แอนด์ ไวร์
เลส จำกัด*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญลือ อึ้งบำรุงพันธุ์. (2552). *ความจงรักภักดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค(สำนักงานใหญ่).*
การศึกษาระดับบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปัทมดา สันทักดี. (2550). *ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร ของ
พนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
โรฒ .
- วิภา จันทร์หล้า. (2559). *ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัท โตโยต้า โกเซ เอเชีย จำกัด*. สารนิพนธ์
การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper International.