

## ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของ

### พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

นางสาวเนตรนภา ทะสา

#### บทความ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 165 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

**คำสำคัญ :** แรงจูงใจ, ความจงรักภักดีต่อองค์กร

## ABSTRACT

The objective of this study is 1) Study the level of motivation of the company employee In Bangkok 2) Study the level of organization loyalty of the company employee In Bangkok 3) Study the relationship between motivation and organization loyalty of the company employee In Bangkok The sample consisted of 165 operational employees. The questionnaire was a research tool. The statistics used to analyze are frequency, percentage, average, standard deviation. Statistical analysis based on Pearson correlation analysis.

**Keywords :** Motivation, Loyalty to the Organization

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันด้วยภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในองค์กรมีเพิ่มมากขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เป็นผลเนื่องมาจากองค์กรมีความพยายามต้องการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ได้มากขึ้น ทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความเครียดและเหน็ดเหนื่อย จึงนำไปสู่ปัญหาสำคัญหลักขององค์กรคือการลาออกจากงานของพนักงาน ในปัจจุบันบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครมีนโยบายในการบริหารและการดูแลพนักงานเป็นอย่างดี เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานมาโดยตลอด จากรายงานการลาออกของพนักงานในปี 2562 พบว่าอัตราการลาออกอยู่ที่ร้อยละ 77.50 ถือว่ายังอยู่ในเกณฑ์ที่สูงและเป็นปัญหาสำคัญที่ควรแก้ไขเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานและค่าใช้จ่ายที่เพิ่มสูงขึ้นจากการต้องหานักงานเข้ามาทดแทนกำลังคนที่สูญเสียไป

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ว่าในปัจจุบันมีความสัมพันธ์สอดคล้องกันด้วยปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานในเรื่องใดบ้าง เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้พิจารณาวางแผนกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร ทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความสุขในการทำงานนำไปสู่การเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรทำให้พนักงานไม่ต้องการที่จะลาออกจากองค์กร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

### สมมติฐานของการวิจัย

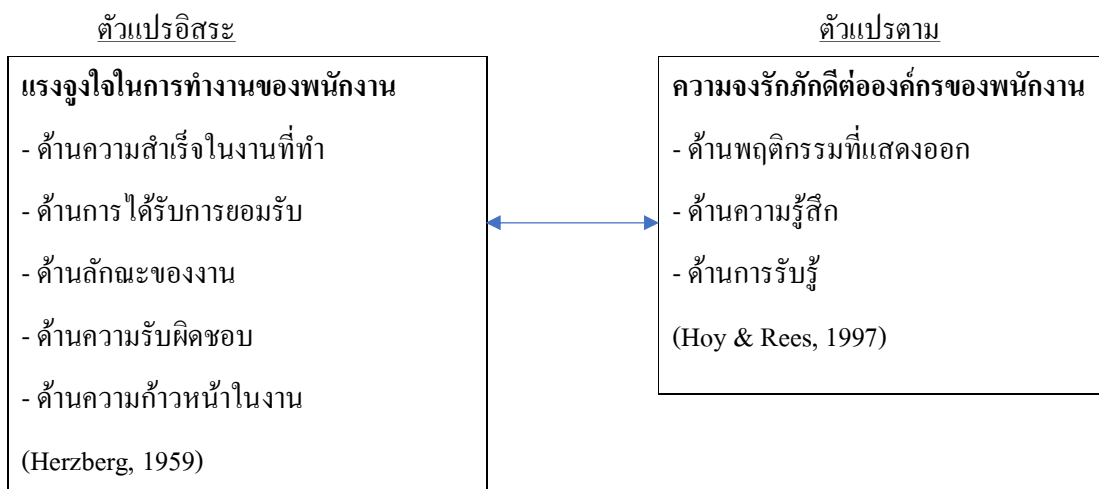
แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือศึกษาเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 290 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ข้อมูล ณ 31 สิงหาคม 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางของเกรจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 0.05 จำนวน 165 คน

### กรอบแนวคิดการวิจัย



### วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามโดยศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางนำมาสร้างข้อคำถามในแบบสอบถามเพื่อให้ตรงประเด็นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

แบบสอบถามที่สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) จำนวน 6 ข้อคำถามและให้เลือกเพียง 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน 1) ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ 2) ด้านการได้รับการยอมรับ 3) ด้านลักษณะของงาน 4) ด้านความรับผิดชอบ 5) ด้านความก้าวหน้าในงาน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดค่าระดับการตัดสินใจเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 25 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรของพนักงานประกอบด้วยความจงรักภักดี 3 ด้าน 1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก 2) ด้านความรู้สึก 3) ด้านการรับรู้โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดค่าระดับการตัดสินใจเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 15 ข้อคำถาม

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยามตัวแปร (IOC) ด้านแรงจูงใจในการทำงานกับด้านความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรอยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 และตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือได้ค่าความเชื่อมั่นจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานเท่ากับ 0.974 และแบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรเท่ากับ 0.968

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างและรับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 165 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

### ผลการวิจัย

แบบสำรวจส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 18 - 29 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท และอายุงาน 1 - 5 ปี

แบบสำรวจส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 5 ด้าน โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน และด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ

แบบสำรวจส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 3 ด้าน โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการรับรู้ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก และด้านความรู้สึกรัก ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์( $r$ ) เท่ากับ .918 (Sig. = .000) เป็นความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก

### อภิปรายผล

พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นแรงผลักดันที่จะนำไปสู่จุดมุ่งหมายสำคัญจึงส่งผลทำให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุมารณณ์ บุตรน้ำเพชร (2556) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผล

การศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก เพราะสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดจากความร่วมมือร่วมใจของเพื่อนร่วมงานที่ช่วยกันทำงานให้ประสบความสำเร็จ ทำให้ได้รับความดีความชอบและได้เลื่อนตำแหน่งด้วยความยุติธรรม

พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภาพร เท่านูรี (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท โตโย-ไทย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน บริษัท โตโย-ไทย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก เพราะการบริหารงานมีความชัดเจนและเป็นธรรม สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สยาม เกิดจรัส (2562) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอปี้ซี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน บริษัท เอปี้ซี จำกัด มีความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก เพราะพนักงานบริษัทมีความรักและมีความสุขที่ได้ทำงานในบริษัท

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากความสำเร็จในงานที่ทำ ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน และความรับผิดชอบเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับที่สูงมาก สอดคล้องกับ จิรภัทร เอนกวิถิ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีโดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับ เดชพงษ์ โพธิ์สุวรรณ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับ สุพัฒน์ชัย ธีญวิริโยธิน (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยด้านความจูงใจและปัจจัยจูงใจที่มีผลกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ฤทธา จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ

นับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบมีผลกับความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย องค์กรควรให้กำลังใจในการทำงานแก่พนักงานเมื่องานนั้นสำเร็จ เช่น รางวัล คำชมเชย เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าการที่ตนมีความสำคัญและมีกำลังที่จะทำงานให้สำเร็จ ให้โอกาสพนักงานในการเรียนรู้และฝึกฝนทักษะให้มีความเชี่ยวชาญมากขึ้น แม้ว่าการงานนั้นจะยากก็ควรเตรียมการ เช่น การทดลองทำก่อนปฏิบัติงานจริงเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และสามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ และควรหาแนวทางสร้างแรงกระตุ้นพฤติกรรมแสดงออกของพนักงานให้มากขึ้น เช่น การอบรมสัมมนาในหัวข้อเกี่ยวกับความผูกพันหรือความจงรักภักดี เพื่อให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเฉพาะส่วนของพนักงานในระดับปฏิบัติการ ควรทำการวิจัยพนักงานในทุกระดับขององค์กร เพื่อให้สามารถทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมทั้งองค์กร ได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น และควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่นเพิ่มเติมนอกจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลเพื่อที่จะได้ทราบถึงข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- จิรภัทร อเนกวิธ. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท*. บทความวิจัย วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. 1(3), น.48-58.
- เดชพงศ์ โปธิสุวรรณ. (2561). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2(1), น.69-80.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

นิติพล ภูตะโชติ. (2556). *พฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2559). *การจัดการสมัยใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ทริปเพิ้ล กรุป.

สุภาพร เท่านูรี. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กรกรณีศึกษา บริษัท โตโย-ไทย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)*. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้รับการประเมินคุณภาพวารสารวิชาการอยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 1, น.181-193.

สุพัฒน์ชัย รัชฎวิริยโยธิน. (2561). *ปัจจัยค่าจูนและปัจจัยงูใจที่มีผลกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรม จำกัด*. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 13, น.471-480.

สยาม เกิดจรัส. (2562). *ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท เอบีซี จำกัด*. บทความวิจัย สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมาร 25(1), น.64-80.

อุมาภรณ์ บุตรน้ำเพชร. (2556). *แรงงูใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด*. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ 3(2), น.43-56.

Herzberg, F. & Mausner, B. & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. (2nd ed).

New York: John Wiley and Sons Inc.

Hoy, W. K., & Rees, R. (1974). *Subordinate loyalty to immediate superior:*

*A neglected concept in the study of educational administration. Sociology of Education*, 47(2), 268–286. <https://doi.org/10.2307/2112108>.

Krejcie, R.V.& Morgan,D.W., (1970). *Determining Sample Size for Research Activities*.

Educational and Psychological Measurement.