

แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

บริษัทเคเอ็มอินเตอร์แล็บ จำกัด

Performance Incentives Affecting Corporate Loyalty of KM Interlab Co., Ltd.

Employees

นฤทธิ์ ฐานะกาญจน์¹

สมพล พุ่มหว่า²

บทคัดย่อ

การศึกษาแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แล็บ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แล็บ จำกัด ซึ่งใช้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แล็บ จำกัด 265 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการแบบเฉพาะเจาะจง Purposive Sampling

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แล็บ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินั้นแสดงให้เห็นว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ:แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน; ความจงรักภักดี; พนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แล็บ จำกัด

Abstract

A study of Performance Motivation Affecting Corporate Loyalty KM Interlab Co;Ltd. Employees
The Objective of this study was to study the performance motivation of KM Interlab employees which was used to collect Data with a questionnaire of Interlab Company Limited employees. Specific purposive sampling

The results showed that Performance motivation includes job characteristics, Opportunities advancements roles, inter personal relationships, and salary and compensation Influences on employee loyalty to the employees organization. The statistical significance of KM Interlab Co., Ltd. Shows that the assumptions have been met.

Keywords: Performance Motivation loyaty Employees of KM Interlab Co.,Ltd.

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การจะประสบผลสำเร็จและบรรลุจุดหมายปลายทางที่กำหนดได้นั้นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ในบรรดาทรัพยากรในองค์การนั้นประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ รวมถึงอาคารสถานที่ และเทคโนโลยีได้รับการกล่าวถึงว่ามีบทบาทสำคัญยิ่ง แต่อย่างไรก็ตามคนก็ยังเป็นปัจจัยสำคัญระดับแนวหน้าที่น่าความสำเร็จขององค์การทุกองค์การกล่าวได้ว่าคนเป็นปัจจัยที่มีค่ามหาศาล และองค์การจะต้องรักษาและพัฒนาคนอย่างสม่ำเสมอ เพราะคนหรือที่เรียกว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้สร้างสรรค์สิ่งทุกอย่างจนกระทั่งกลายเป็นผลผลิตหรือการบริการที่นำองค์การไปสู่ความสำเร็จและเป็นการฉายภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การสู่สาธารณชนหากองค์กรสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไป ย่อมเท่ากับการเสียทรัพยากรที่มีค่าไป (พะยอม วงศ์สารศรี, 2545, หน้า 2) จากตลาดแรงงานในขณะนี้ที่มีการแข่งขันกันสูงซึ่งอาจส่งผลทำให้อัตราการ ข้ายางานสูงขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้นการที่องค์กรจะรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพไว้จึงเป็นเรื่องที่ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากโดยที่ปัจจัยหลักจะมาจากผลตอบแทนต่าง ๆ ที่บุคลากรควรจะได้รับ เช่น เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ เป็นต้น ถึงกระนั้นกลยุทธ์ที่องค์กรต่าง ๆ ได้นำมาใช้ในการรักษาบุคลากรให้คงอยู่นั้นส่วนใหญ่ก็ยังคงมุ่งไปที่การให้ผลตอบแทนที่สูง ๆ แก่บุคลากร ตามที่ได้กล่าวมาในข้างต้น อย่างไรก็ตามองค์กรควรมองหาทางเลือกที่นอกเหนือไปจากผลตอบแทนในรูปของตัวเงินให้มากขึ้น (ชนาคาร ชันรพัต , 2557 , หน้า 1)

ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่องค์กรตระหนักอยู่เสมอ ความจงรักภักดีเป็นข้อผูกมัดทั่ว ๆ ไปที่เกิดจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายได้ตกลงอย่างแน่วแน่ที่จะช่วยให้อีกฝ่ายหนึ่งประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้หรือแม้กระทั่งในขณะที่ไม่มีเรื่องผลประโยชน์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องก็ตาม ความจงรักภักดี ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในแง่ของความร่วมมือที่จะนำไปสู่การ

รวมกันเป็นหนึ่งเดียว ความจงรักภักดีในแง่ที่สะท้อนให้เห็นถึงข้อผูกมัดสองฝ่าย ได้แก่ การที่ฝ่ายหนึ่งยินดีที่ ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าแก่อีกฝ่าย ในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งก็พร้อมที่จะรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย อย่างเต็มที่ บุคลากรที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดพฤติกรรมที่ไม่พึง ประสงค์และปฏิบัติงานกับองค์กรในระยะเวลายาวนานเท่าที่องค์กรต้องการ

สภาพปัญหาของพนักงานที่ตัดสินใจลาออกนั้น ย่อมเกิดได้จากหลากหลายองค์ประกอบแต่ปัจจัย หนึ่งมีความสำคัญและทำให้พนักงานสามารถตัดสินใจลาออกในเวลาอันรวดเร็วคือ การขาดความจงรักภักดี ต่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กรคือ ความผูกพันต่อองค์กรหรือเจตคติต่อองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิก อยู่ซึ่งระดับความพึงพอใจในระดับสูงมีส่วนสัมพันธ์กับการอยู่กับองค์กรในปัจจุบัน ความจงรักภักดีต่อ องค์กรนั้น เป็นความรู้ที่เหนียวแน่นและช่วงยาวนานที่บุคคลแสดงตนอย่างภูมิใจในองค์กร มีความพึง พพอใจและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ เมื่อพบปัญหา หรืออุปสรรค ก็จะเกิด ความรู้สึกแย้ ไม่พอใจ มีทัศนคติในเชิงลบ มีอัตราการขาดงานเพิ่มขึ้น หยุดการพัฒนาตนเอง จนถึงตัดสินใจ ลาออกจากบริษัทได้ในท้ายสุด

จากสภาพปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจอย่างยิ่งที่จะศึกษาแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานที่ ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แเล็บ จำกัด เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุง และพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ให้ทำงานอยู่กับบริษัทนาน ๆ อันส่งผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนใน ภาพรวมและเพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัทเคเอ็ม อินเตอร์แเล็บ จำกัด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แเล็บ จำกัด
2. เพื่อศึกษาความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แเล็บ จำกัด
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แเล็บ จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

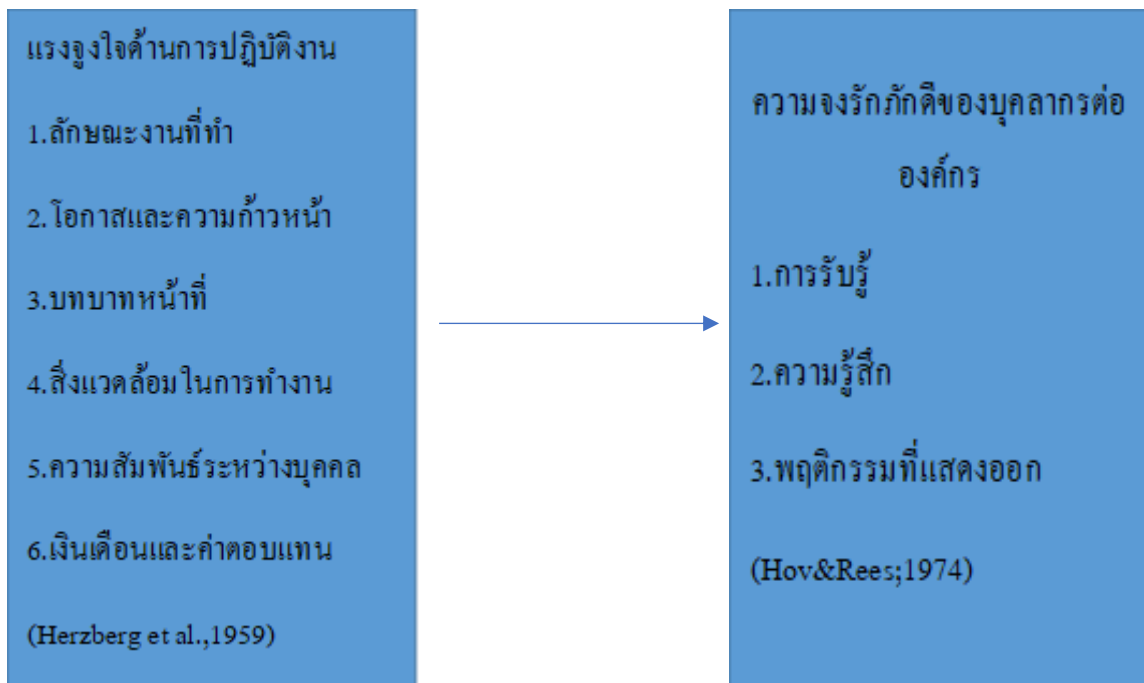
สมมติฐานของการวิจัย: แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านโอกาสและ ความก้าวหน้า ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้าน

เงินเดือนและค่าตอบแทน ความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์กร ด้านการรับรู้ ด้านความรู้สึก ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่จะได้รับ

- 1.สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงาน อันจะช่วยลดอัตราการขาดงาน การย้ายงาน และการลาออกได้
- 2.ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์จะได้นำผลการวิจัยไปใช้กระตุ้นและผลักดันส่วนของปัจจัยที่สามารถส่งผลให้พนักงานเกิดความทุ่มเท เสียสละที่จะปฏิบัติงานและคงอยู่ในบริษัทอย่างยาวนาน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเน้นการสำรวจเพื่อใช้วิธีการอธิบายข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยคือ แบบสอบถามเพื่อสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จากนั้นนำไปสรุปผลการวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แอนด์ จำกัด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ในงานวิจัยนี้ได้อ้างอิงการเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แอนด์ จำกัด มีจำนวนทั้งสิ้น 763 คน

กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของตัวอย่างประชากรที่มีระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 265 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) กำหนดตามสูตรไม่ทราบจำนวนประชากรของ ยามาเน่ (Yamane อ้างถึงใน วิจิต อุ๋อัน, 2550) ที่ระดับความเชื่อมั่นประมาณ 95 % ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 265 ราย สูตรที่ใช้ คือ

สูตรการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างดังนี้ คือ

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + N(E)^2} \\ &= \frac{763}{1 + 763(0.05)^2} \\ &= \frac{763}{2.91} \\ &= 263.20\end{aligned}$$

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

E แทน ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 มีค่าเท่ากับ 0.05

(Yamane, T. 1967. Elementary Sampling Theory, USA: Prentice Hall

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 265 รายเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการออกแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แอส จำกัดที่สร้างขึ้นโดยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม โดยสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สร้างตามมาตรารัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ประเมินคำตอบ โดยเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว กำหนดให้แต่ละข้อมี 5 ตัวเลือก

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์กร

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สร้างตามมาตรารัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ประเมินคำตอบ โดยเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว กำหนดให้แต่ละข้อมี 5 ตัวเลือก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุง โดยคำถามเป็นแบบปลายเปิด เพื่อใช้ในการศึกษาความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาและ ปรับปรุง

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ แนวคิด ทฤษฎี และรายงานผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากกรอบแนวคิดหลักการ ความรู้มาประกอบในการจัดทำแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นข้อคำถามเกี่ยวกับศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างคำถามตามกรอบประเด็นที่กำหนดให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัด

3. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องให้ครอบคลุมทั้งด้าน โครงสร้าง เนื้อหา และภาษาที่ใช้เพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเป็นรายข้อ โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวบ่งชี้ตามนิยามที่ต้องการวัด โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruence Index) จึงได้นำแบบสอบถามมาแก้ไข และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อแสดงว่าแบบสอบถามทุกข้อที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีความถูกต้องและเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

5. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าเท่ากับ 9.67

6. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องและตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้ว นำไปใช้เก็บตัวอย่างจำนวน 265 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะงานที่ทำ

ลักษณะงานที่ทำ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ลักษณะงานของท่านใช้ทักษะหลายด้านจึงจะสำเร็จ	3.01	1.07	ปานกลาง
2.งานที่ท่านกำลังทำอยู่ในตอนนี้เป็นงานที่ท่านมีความถนัด และจะนำท่านไปสู่ความก้าวหน้าได้	2.92	0.80	ปานกลาง
3.งานที่ท่านได้รับผิดชอบในหน้าที่ขณะปฏิบัติงานอยู่นี้ได้นำเอาความรู้ที่เรียนมาใช้อย่างเหมาะสม	4.32	0.68	มากที่สุด
4.ปริมาณของงานที่ท่านได้รับผิดชอบต่อหน้าที่มีความเหมาะสมดีแล้ว สามารถทำหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ	4.30	0.69	มากที่สุด
5.งานที่ท่านได้ปฏิบัติอยู่ในตอนนี้เป็นงานที่ตรงตามวุฒิที่ท่านจบการศึกษามา	4.02	0.78	มาก
รวม	3.72	0.53	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แอส จำกัด มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะงานที่ทำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.53) โดยพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า ปริมาณของงานที่ท่านได้รับผิดชอบต่อหน้าที่มีความเหมาะสมดีแล้ว สามารถทำหน้าที่ให้ เป็นไปอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.69) รองลงมา งานที่ท่านได้ปฏิบัติอยู่ในตอนนี้เป็นงานที่ตรงตามวุฒิที่ท่านจบการศึกษามา โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.78) และน้อยที่สุด งานที่ท่านกำลังทำอยู่ในตอนนี้เป็นงานที่ท่านมีความถนัดและจะนำ ท่านไปสู่ความก้าวหน้าได้ โดยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.92$, S.D. = 0.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ลักษณะงานที่ทำ

โอกาสและความก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.องค์กรของท่านมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้อยู่ใน ระดับที่เหมาะสมกับองค์ความรู้ความสามารถ	4.20	0.69	มาก
2.ท่านมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมเรียนรู้ พัฒนาทักษะใน ตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ เพื่อนำไปเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ให้กับตัวเองในการปฏิบัติงาน	4.25	0.69	มากที่สุด
3.ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่นั้นมีโอกาที่จะก้าวหน้าเท่า เทียบกับหน่วยงานอื่น	4.03	0.82	มาก
4.ท่านมีความพึงพอใจในโอกาสที่จะก้าวหน้าขึ้นไป ตาม ชั้นระดับตำแหน่งที่มีอยู่	4.23	0.68	มากที่สุด
5.งานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้นมีโอกาสำเร็จก้าวหน้า	4.14	0.75	มาก
รวม	4.17	0.59	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แอส จำกัด มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน จำแนกตามโอกาสและความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.59) โดย พิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า ท่านมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมเรียนรู้ พัฒนาทักษะในตำแหน่งหน้าที่ที่ ได้รับผิดชอบ เพื่อนำไปเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ให้กับตัวเองในการปฏิบัติงานมากที่สุด โดยอยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.69) รองลงมา ท่านมีความพึงพอใจในโอกาสที่จะก้าวหน้าขึ้นไป ตาม ชั้นระดับตำแหน่งที่มีอยู่ โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.68) และน้อยที่สุด ท่านคิดว่างานที่ ท่านทำอยู่นั้นมีโอกาที่จะก้าวหน้าเท่าเทียมกับหน่วยงานอื่น โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน จำแนกตาม บทบาทหน้าที่

บทบาทหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านเต็มใจใช้เวลาส่วนตัวเพื่อให้งานที่รับมอบหมายสำเร็จลุล่วง	4.12	0.75	มาก
2. ท่านได้ใช้ทักษะและความรู้ความชำนาญของท่านปฏิบัติงานในห้องค์การอย่างเต็มศักยภาพ	4.19	0.68	มาก
3. ท่านคิดว่างานที่ท่านรับผิดชอบ ส่งผลถึงความสำเร็จต่อองค์กร	4.11	0.69	มาก
4. ท่านรู้สึกภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านเป็นบุคลากรขององค์กร	4.09	0.74	มาก
5. ท่านพร้อมเสมอที่จะนำพาองค์กรมุ่งสู่ความสำเร็จ	4.00	0.81	มาก
รวม	4.10	0.61	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แเล็บ จำกัด มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน จำแนกตามบทบาทหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.61) โดยพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ท่านได้ใช้ทักษะและความรู้ความชำนาญของท่านปฏิบัติงานในห้องค์การอย่างเต็มศักยภาพมากที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.68) รองลงมา ท่านเต็มใจใช้เวลาส่วนตัวเพื่อให้งานที่รับมอบหมายสำเร็จลุล่วง โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.75) และน้อยที่สุด ท่านพร้อมเสมอที่จะนำพาองค์กรมุ่งสู่ความสำเร็จ โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน จำแนกตาม สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

สิ่งแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. องค์กรของท่านจัดสวัสดิการที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของท่าน	4.00	0.80	มาก
2. สิ่งแวดล้อมที่ทำงานทำให้อยากปฏิบัติงานกับองค์กรตลอดไป	4.02	0.77	มาก
3. องค์กรของท่านมีวัสดุ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอในการทำงาน	4.15	0.68	มาก
4. ที่ทำงานของท่านมีความปลอดภัยในการทำงาน	4.14	0.70	มาก

5. ท่านมีส่วนร่วมสร้างสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ให้น่าอยู่
เสมอ

รวม	4.09	0.61	มาก
------------	-------------	-------------	------------

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แเล็บ จำกัด มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน จำแนกตามสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.61) โดยพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า องค์กรของท่านมีวัสดุ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอในการทำงานมากที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.68) รองลงมา ที่ทำงานของท่านมีความปลอดภัยในการทำงาน โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.70) และน้อยที่สุด องค์กรของท่านจัดสวัสดิการที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของท่าน โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน จำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้ความสำคัญในการประสานงานและความร่วมมือเป็นอย่างดี	4.08	0.75	มาก
2. ทุกคนภายในองค์กรของท่านมีความเต็มใจที่จะแก้ไขปัญหาาร่วมกัน โดยมีการปรึกษาหารือกันอยู่เสมอ	4.04	0.75	มาก
3. หัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ให้ความเป็นกันเองทั้งภายในและภายนอกเวลาปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	4.08	0.77	มาก
4. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้ปฏิบัติงานร่วมกันในเรื่องต่าง ๆ	4.08	0.79	มาก
5. มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าต่างคนต่างทำ	3.98	0.84	มาก
รวม	4.05	0.67	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แเล็บ จำกัด มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน จำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.61) โดยพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้ปฏิบัติงานร่วมกันในเรื่องต่าง ๆ หัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ให้ความเป็นกันเองทั้งภายในและภายนอกเวลาปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้ความสำคัญในการประสานงานและความร่วมมือเป็นอย่างดีมากที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.79, 0.77, 0.75) รองลงมา ทุกคนภายในองค์กรของท่านมีความเต็มใจที่จะแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

โดยมีการปรึกษาหารือกันอยู่เสมอ โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.75) และน้อยที่สุด มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าต่างคนต่างทำ โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน จำแนกตามเงินเดือนและค่าตอบแทน

เงินเดือนและค่าตอบแทน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.เงินเดือน และสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กรแห่งนี้ เหมาะสมกับผลงานที่ท่านปฏิบัติ	3.87	0.88	มาก
2.ตลอดระยะเวลาที่ท่านทำงานกับองค์กรแห่งนี้ ท่าน ได้รับประโยชน์จากระบบสวัสดิการตามสมควร	3.01	1.07	ปานกลาง
3.ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ท่านพึงพอใจต่อผลประโยชน์ และสวัสดิการต่าง ๆ ทั้งหมดที่ได้รับจากองค์กร	2.92	0.80	ปานกลาง
4.ท่านรู้สึกว่าเป็นเงินเดือนที่ท่านได้รับเป็นธรรมและตรงตาม ความรู้ความสามารถของท่านแล้ว	4.32	0.68	มากที่สุด
5.สวัสดิการต่าง ๆ ที่ท่านได้รับจากองค์กรนี้ ทัดเทียมกับ องค์กรอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายกัน	4.30	0.69	มากที่สุด
รวม	3.68	0.82	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แกล็บ จำกัด มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน จำแนกตามเงินเดือนและค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.82) โดยพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า ท่านรู้สึกว่าเป็นเงินเดือนที่ท่านได้รับเป็นธรรมและตรงตามความรู้ความสามารถของท่านแล้วมากที่สุด โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.68) รองลงมา สวัสดิการต่าง ๆ ที่ท่านได้รับจากองค์กรนี้ ทัดเทียมกับองค์กรอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายกัน โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.69) และน้อยที่สุด ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ท่านพึงพอใจต่อผลประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ ทั้งหมดที่ได้รับจากองค์กร โดยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.92$, S.D. = 0.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์กร ด้านการรับรู้

ด้านการรับรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานตรงตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.02	0.78	มาก
2. ในองค์กรของท่าน บุคลากร มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานตรงตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.20	0.69	มาก
3. ท่าน ศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาความรู้และทักษะให้กับตนเองอย่างสม่ำเสมอ	4.25	0.69	มากที่สุด
4. งานที่ท่านปฏิบัติท่านต้องพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติอยู่เสมอเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป	4.03	0.82	มาก
5. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่จำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญหลายด้านประกอบกัน	4.23	0.68	มากที่สุด
รวม	4.14	0.59	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ที่ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์กร ด้านการรับรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.59) โดยพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า ท่านศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาความรู้และทักษะให้กับตนเองอย่างสม่ำเสมอมากที่สุด โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.69) รองลงมา งานที่ท่านปฏิบัติอยู่จำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญหลายด้านประกอบกัน โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.68) และน้อยที่สุด ท่านมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานตรงตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์กร ด้านความรู้ลึก

ด้านความรู้ลึก	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่าจะไม่ลาออกจากองค์กรนี้ เมื่อมีผู้นำข้อเสนอ งานใหม่ที่ดีกว่ามาเสนอ	4.14	0.75	มาก
2. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานให้ทำ ท่านตั้งใจ ทุ่มเท เอาใจใส่กับงานนั้นอย่างเต็มที่สุดความสามารถทุกครั้ง	4.12	0.75	มาก

3. ท่านสามารถพูดเรื่ององค์กรของท่านกับบุคคลภายนอกด้วยความภาคภูมิใจ	4.19	0.68	มาก
4. ท่านคิดว่าปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับองค์กรเปรียบเสมือนปัญหาของท่านเสมอ	4.11	0.69	มาก
5. ท่านคิดว่าการย้ายงานไปทำร่วมกับองค์กรอื่น ถือว่าผิดตามจรรยาบรรณ	3.01	1.07	ปานกลาง
รวม	3.91	0.55	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ที่ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์กร ด้านความรู้สึก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.55) โดยพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า ท่านสามารถพูดเรื่ององค์กรของท่านกับบุคคลภายนอกด้วยความภาคภูมิใจมากที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.68) รองลงมา ท่านคิดว่าจะไม่ลาออกจากองค์กรนี้ เมื่อมีผู้นำข้อเสนองานใหม่ที่ดีกว่ามาเสนอ โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.75) และน้อยที่สุด ท่านคิดว่าการย้ายงานไปทำร่วมกับองค์กรอื่น ถือว่าผิดตามจรรยาบรรณ โดยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$, S.D. = 1.07) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การปฏิบัติงานในหน่วยงานทำให้รู้สึกว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า	2.92	0.80	ปานกลาง
2. ความสำเร็จของหน่วยงานในปัจจุบัน กล่าวได้ว่าท่านมีความสำคัญในการสร้างสรรค์ด้วย	4.32	0.68	มากที่สุด
3. ประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน ท่านและเพื่อนร่วมงาน มักจะนำมาเป็นตัวอย่างในการทำงานหรือ ปรับปรุงและพัฒนาทางด้านอื่น ๆ ต่อไป	4.30	0.69	มากที่สุด
4. ท่านสามารถปรับตัวได้ดีมีอารมณ์ที่มั่นคงมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีและสามารถประสานงานเมื่อต้องปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ	4.02	0.78	มาก
5. ท่านสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการทำงานใหม่ ๆ ให้กับองค์กร	4.20	0.69	มาก
รวม	3.95	0.51	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ที่ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.51) โดยพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า ความสำเร็จของหน่วยงานในปัจจุบัน กล่าวได้ว่าท่านมีความสำคัญในการสร้างสรรค์ด้วยมากที่สุด โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.68) รองลงมา ประสิทธิภาพที่ได้จากการทำงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานมักจะนำมาเป็นตัวอย่างในการทำงานหรือ ปรับปรุงและพัฒนางานด้านอื่น ๆ ต่อไป โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.69) และน้อยที่สุด การปฏิบัติงานในหน่วยงานทำให้รู้สึกว่าคุณเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า โดยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.92$, S.D. = 0.80) ตามลำดับ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จิตตานันท์ สุขสวัสดิ์, “การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ของปัจจัยความจงรักภักดีของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน,” Veridian E-Journal , ฉ.2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2557) : 180-183.

สุปราณี ศรีรัตนะ, “การศึกษาคุณภาพการให้บริการและความจงรักภักดีของผู้ให้บริการที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดี กรณีสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง,” (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2557)

Dennis G. Mccarthy กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นความเชื่อมโยงด้าน

ความผูกพันระหว่างบริษัทและพนักงาน ซึ่งกล่าวไว้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานจนแปรเปลี่ยนเป็นความผูกพันต่อองค์กร

Hoy & Rees ให้ความเห็นไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่ง

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนยังมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรก็จะน้อยลงเท่านั้น ซึ่งองค์ประกอบเรื่องความจงรักภักดี

จิรศักดิ์ สุนันตะเครือ, อ่างถึงใน ธนชพร กบิลฤทธิวัฒน์, “แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับ

ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและ

ปริมณฑล,” (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2557).

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แล็บ จำกัด” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรเป้าหมาย แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ระเบียบวิธีวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ในงานวิจัยนี้ได้อ้างอิงการเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แล็บ จำกัด มีจำนวนทั้งสิ้น 763 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการออกแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แล็บ จำกัด ที่สร้างขึ้นโดยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม โดยสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พร้อมทั้งกำหนดรหัส เพื่อนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป กำหนดระดับความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยกำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลใช้รูปแบบตารางเป็นสถิติอย่างง่าย เปรียบเทียบเป็นค่าร้อยละ คำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้านและโดยรวม

2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์กรแต่ละข้อคำถามให้เลือก 5 ระดับ โดยกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามดังนี้ (Likert, 1970, p.76)

ผลการวิจัย

ในบทนี้ผู้วิจัยจะอธิบายถึงผลการศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์เน็ท จำกัด” จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งในที่นี้คือ ประชากรทั้งหมด จำนวน 265 ชุด และนำมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ความถี่ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ตามลักษณะของตัวแปร สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์เน็ท จำกัด สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แอส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั้นแสดงให้เห็นว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งพนักงานที่มีแรงจูงใจในด้านต่างๆ จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันไปตามบริบทนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์ ศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าแรงจูงใจด้านเงินเดือนและสภาพแวดล้อมในงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรับรู้ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และงานวิจัยของบุญลือ อึ้งบำรุงพันธ์ ได้ศึกษา เรื่องความจงรักภักดี ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) ได้ผลการวิจัย คือ ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมทัศนคติของพนักงานที่มีต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความเห็นว่า ลักษณะงานปฏิบัติด้านความสำคัญของงานอยู่ในระดับสูง ความสมดุลของงานแลชีวิตส่วนตัว ด้านความมีอิสระในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมและด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง ผลปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมทัศนคติของพนักงานที่มีต่อปัจจัยประสบการณ์ อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความเห็นว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง รูปแบบการบริหารงานของ กฟภ. นโยบายค่าจ้างและสวัสดิการ การพิจารณาผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยผลการวิเคราะห์ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานพบว่าโดยรวมทัศนคติของพนักงานที่มีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง โดยตั้งจะอยู่ในองค์การท่อมเท เอาใจใส่ อยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุระยะเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับ แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แอส จำกัด เป็นระยะ ๆ ทั้งนี้ เนื่องจากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องย่อมมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรเพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แอส จำกัด ในมุมมองที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาข้อมูลเชิงลึก โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก

(In-depth Interview) หรือควรใช้วิธีวิจัยแบบการผสานวิธีคิดและระเบียบวิธีเชิงปริมาณและคุณภาพเข้าด้วยกัน ใช้การสังเกตกิจกรรม การร่วมกิจกรรมในพื้นที่ การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นระยะๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และชัดเจนมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง แรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเคเอ็มอินเตอร์แกล็บ จำกัด ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ รศ.ดร.สมพลทุ่งหว้า ที่กรุณาให้คำแนะนำทำให้การวิจัยครั้งนี้ลุล่วงด้วยดี ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องจนทำให้ งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความเมตตาของท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

เอกสารอ้างอิง

นิทัศน์ ศรีโชติรัตน์. หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2559

รุ่งโรจน์ อรรถานิพนธ์. Employee Engagement การสร้างความผูกพันของพนักงานในองค์กร.

กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์ , 2554.

อนันตชัย คงจันทร์. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : หจก.ภาพพิมพ์, 2557.

บทความวารสาร

จิตตานันท์ สุขสวัสดิ์, “การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ของปัจจัยความจงรักภักดีของบุคลากรในสถานศึกษาชั้น

พื้นฐาน,” Veridian E-Journal , น.2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2557): 180-183.

สารนิพนธ์และวิทยานิพนธ์

กานดา ศรีจันทร์. “การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจที่มีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของ