ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน: กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท

The Relationship between Motivation and Organizational Loyalty: A Case Study of Asia Airport Hotel

จีรภัคร เอนกวิถี
นักศึกษา วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
โทร. 094-9429929 อีเมล: jeerapak_an@hotmail.com

ผู้ช่วยศาตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ
ผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาศาตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
โทร. 0-2561-2222 (3003-4), อีเมล: praphan.ch@spu.ac.th

ดร.พีระพงษ์ กิติเวชโภคาวัฒน์
อาจารย์ประจำหลักสูตรวิทยาศาตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
โทร. 0-2561-2222 (3003-4) อีเมล: peerapong@coachandconsulting.com

Jeerapak Anekwithee
Student of the Master of Science (Human Resource Management);
Sripatum University

Assistant Professor Praphan Chikidurajai, Ph.D.
Director of the Master of Science (Human Resource Management);

Sripatum University
Peerapong Kitivechpokawat, Ph.D.
Lecturer Course Master of Science (Human Resource Management);
Sripatum University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานของโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท จำนวน 166 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีการตรวจความถูกต้องเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ นำไปทดลองใช้และทดสอบความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบราคได้ 0.951 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การไม่แตกต่างกัน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีโดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายการบริหารองค์การ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา และด้านความมั่นคงในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: แรงจูงใจ ความจงรักภักดีต่อองค์การ

Abstract

The purposes of this research were to study the personal factors that affect organizational loyalty of staff and the relationship between motivation and organizational loyalty of staff. The samples used in the study included Asia Airport hotel's staff of 166 people. Instrument was a questionnaire. Accurate content analysis by experts, was taken to trial and tested with confidence coefficient alpha Cronbach was 0.951. The statistics used for data analysis of frequency, Percentage, Standard Deviation, t-test, One-way ANOVA statistical analysis at the significance level of .05 and Pearson's Correlation Coefficient analysis at the significance level of .01.

The research found that personal factors of Asia Airport Hotel included gender, age, job status, qualification period performance and average revenue per month different, loyalty to the organization was not different. Motivation for employees affect loyalty showed the relationship in the same direction. Motivating factors for the success of the job, the recognized accordingly, the nature of the work performed responsibility and the progress in the work overall was moderate. Hygiene factor Policy of the Organization, relations with bosses, salaries and benefits, the working conditions, how the rule and job stability overall in high Level.

Keywords: Motivation, Organizational Loyalty

บทนำ

มนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดประการหนึ่ง การบรรลุความสัมฤทธิ์ผลในการบริหารองค์การ ภายใต้ความสำเร็จและความมีประสิทธิภาพขององค์การนั้นเกิดจากคุณภาพของบุคลากรเป็นสำคัญ บุคลากรในองค์การจึงเปรียบเสมือน "ต้นทุน" ที่มีค่ามหาศาล อีกทั้งยังเป็นต้นทุนที่องค์การต้องรักษาและลงทุนเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ (ศิริพงศ์ อินทวดี, 2541) เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีคุณค่าเหมาะสมแก่องค์การในระยะยาว การที่องค์การสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไปย่อมเท่ากับการเสียต้นทุนที่มีค่าไปโดยได้รับผลตอบแทนไม่คุ้มค่ากับการลงทุน ความจงรักภักดีเป็นตัวแปรสำคัญประการหนึ่งที่องค์การตระหนักอยู่เสมอ โดยความจงรักภักดีเป็นการสะท้อนความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การในระยะยาว ดังนั้นการจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์การและยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การและทุ่มเทพลังความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ความจงรักภักดีต่อองค์การทำให้เกิดความเชื่อและพฤติกรรมที่แสดงออกในด้านดีต่อองค์การ บุคลากรที่มีความจงรักภักดีต่อองค์การจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์และปฏิบัติงานกับองค์การในระยะเวลายาวนานเท่าที่องค์การต้องการ ในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรในองค์การใดขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานก็ย่อมจะเป็นสาเหตุประการหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงาน การลาออก มีปัญหาด้านวินัยและปัญหา อื่น ๆ ตามมา ส่งผลให้การปฏิบัติงานขาดคุณภาพ ผลงานลดลง และในที่สุดผลลัพธ์จากการดำเนินงานขององค์การก็จะขาดประสิทธิภาพด้วย ความจงรักภักดีต่อองค์การของบุคลากรมี 3 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านความการรับรู้ (Hoy & Ress, 1974)

องค์การต่างต้องการความเจริญก้าวหน้าและผลกำไรสูงสุด โดยมีบุคลากรเป็นตัวขับเคลื่อนเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามทิศทางที่องค์การกำหนดไว้ ซึ่งต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและพร้อมที่จะทุ่มเทให้กับการทำงาน แต่การที่จะทำให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีจน

นำไปสู่ความทุ่มเท และเต็มใจในการปฏิบัติงานได้นั้น สิ่งสำคัญอันดับแรกคือการที่องค์การต้องให้ความรัก ความจริงใจ รวมถึงสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคลากรให้ได้ ไม่ว่าจะเป็นการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม การจัดตำแหน่งหน้าที่งานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร ทุกองค์การย่อมต้องการให้บุคลากรของตนมีความรักและจริงใจต่อองค์การและเต็มใจที่จะทุ่มเทการทำงานให้กับองค์การเสมือนว่าองค์การนี้เป็นของตนและพร้อมที่จะเดินไปยังจุดมุ่งหมายเดียวกัน เพื่อพัฒนาองค์การให้มีความเจริญก้าวหน้า ดังนั้น การให้ความรักความจริงใจแก่บุคลากรนับเป็นแรงผลักดันในการขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จขององค์การ

โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท ตระหนักดีว่าทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนระบบและองค์การ การบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์การ จึงเน้นความสำคัญในเรื่องระบบบริหารทรัพยากรบุคคล รวมทั้งการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การเชิงธุรกิจ ปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์และพฤติกรรมการทำงานของทรัพยากรบุคคลให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานว่ามีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่อย่างไรและปัจจัยด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

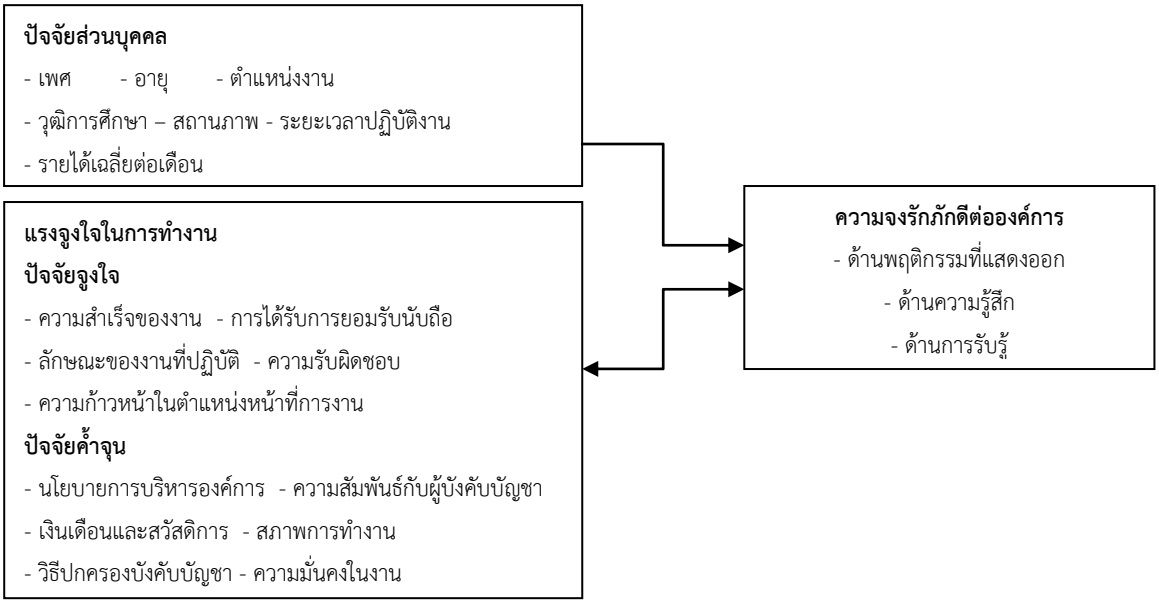
1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน

2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน

วิธีการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย มีดังนี้คือ 1) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน และ 2) แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน

กรอบแนวคิด มีลักษณะดังนี้



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดี

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท จำนวน 282 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้ขนาดกลุ่มพนักงานตัวอย่างจำนวน 166 คน ดังนี้

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานโรงแรมเอเชียแอร์พอร์ท	จำนวนประชากร	ขนาดตัวอย่าง
Manager	22	13
Assistant Manager	19	11
Supervisor	40	24
Officer	90	53
Staff	111	65
รวม	**282 คน**	**166 คน**

ที่มา: จากการสอบถามฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท เมื่อปี พ.ศ.2557

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยพัฒนามาจากแบบสอบถามของ วันชัย ศกุนตนาค (2555: 115-119) ซึ่งศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน กลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง และแบบสอบถามวัดความจงรักภักดี จำนวน 15 ข้อ พัฒนาแบบสอบถามของ กรองกาญจน์ ทองสุข (2554: 126-130) ซึ่งศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากร ในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของ

พนักงาน ส่วนที่ 2 ถามข้อมูลที่เป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การ ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์การ การเห็นคุณค่าในตนเอง ในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการสร้างความภักดีของพนักงาน

การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ปรับสร้างแบบสอบถามและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาโครงสร้างแบบสอบถาม จากนั้นนำไปทำการทดลองใช้ (Try out) เป็นจำนวน 30 ชุด โดยนำไปทดลองกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์โดยใช้สูตรอัลฟ่าครอนบราค (Conbach's alpha coefficients) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านแรงจูงใจ 0.926 ด้านความจงรักภักดี 0.906 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.951

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้ต่อเดือนกับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน โดยใช้วิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

พนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท ส่วนใหญ่ร้อยละ 54.2 เป็นเพศหญิง และส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 25-31 ปี ร้อยละ 27.1 โดยจบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 38.0 สถานภาพโสดมากที่สุด ร้อยละ 61.4 ตำแหน่ง Staff มากที่สุด ร้อยละ 39.2 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 4 ปี ร้อยละ 36.7 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,000-น้อยกว่า 17,500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.30

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท

ลำดับ	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	P-Value	ผลการทดสอบ
2.1	เพศของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน	t-test	.59	ปฏิเสธ
2.2	อายุของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน	One-Way	.35	ปฏิเสธ

ลำดับ	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	P-Value	ผลการทดสอบ
		ANOVA		
2.3	ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน	One-Way ANOVA	.14	ปฏิเสธ
2.4	วุฒิการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน	One-Way ANOVA	.36	ปฏิเสธ
2.5	สถานภาพของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน	One-Way ANOVA	.46	ปฏิเสธ
2.6	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน	One-Way ANOVA	.23	ปฏิเสธ
2.7	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกัน	One-Way ANOVA	.43	ปฏิเสธ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศกับความจงรักภักดีของกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) พบว่า P-Value เท่ากับ .59 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แสดงว่า พนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ทที่มีเพศต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

อายุกับความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA พบว่า P-Value เท่ากับ .35 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แสดงว่า พนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ทที่มีอายุต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

ตำแหน่งงานกับความจงรักภักดีต่อองค์การของกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA พบว่า P-Value เท่ากับ .14 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แสดงว่า พนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ทที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

วุฒิการศึกษากับความจงรักภักดีต่อองค์การของกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA พบว่า P-Value เท่ากับ .36 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แสดงว่า พนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ทที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

สถานภาพกับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA พบว่า P-Value เท่ากับ .46 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แสดงว่า พนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ทที่มีสถานภาพต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

ระยะเวลาปฏิบัติงานกับความจงรักภักดีต่อองค์การของกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA พบว่า P-Value เท่ากับ .23 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แสดงว่า พนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ทที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความจงรักภักดีของกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA พบว่า P-Value เท่ากับ .43 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แสดงว่า พนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ทที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความจงรักภักดีต่อองค์การโดยรวม

แรงจูงใจในการทำงาน	ความจงรักภักดี		
	r	P-Value	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยจูงใจ	.686	.000**	ปานกลาง
ปัจจัยค้ำจุน	.779	.000**	มาก

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การทดสอบแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง (r=0.686) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ หากพนักงานมีปัจจัยจูงใจโดยรวมมากขึ้น จะมีความจงรักภักดีต่อองค์การเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานกับความจงรักภักดีต่อองค์การ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความมั่นคงของงาน มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับมาก (r=0.779) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 กล่าวคือ หากพนักงานมีปัจจัยค้ำจุนโดยรวมมากขึ้น จะมีความจงรักภักดีต่อองค์การเพิ่มขึ้นในระดับมาก

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ

สุธิดา ม่วงรุ่ง (2553) ที่ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน อายุงานและสายงานที่ทำแตกต่างกัน ความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อันเนื่องมาจากฝ่ายบุคคลโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท มีการชี้แจงเกี่ยวกับโครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์การไว้อย่างชัดเจน ซึ่งพนักงานทุกคนยอมรับเงื่อนไขได้และพนักงานทุกคนล้วนแต่มีความตั้งใจในการทำงาน แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งอาจเป็นเพราะคนย่อมมีความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างกันออกไป รวมถึงพฤติกรรมที่แสดงออกต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นผลมาจากความรู้สึกนึกคิดของคนนั้น ๆ ความแตกต่างด้านเพศ การที่เพศหญิงคิดต่างจากเพศชาย เนื่องจากปัจจุบันผู้หญิงทำงานนอกบ้านมากขึ้น แต่บทบาททางสังคมของผู้หญิงยังคงเหมือนเดิม นั่นคือยังต้องรับผิดชอบชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกในครอบครัว ทำให้ผู้หญิงไม่ค่อยมีเวลาและไม่ต้องการเสี่ยงที่จะไปหางานใหม่ จึงทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้ชาย ความแตกต่างด้านอายุ เนื่องจาก อายุทำให้คนตระหนักถึงทางเลือกในการทำงานของตนลดลง โดยปกติคนที่มีอายุมากขึ้นย่อมมีการเรียนรู้ที่มากขึ้น มีประสบการณ์ มีตำแหน่งหน้าที่การงานและมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น รวมทั้งมีความรู้สึกว่าการคงอยู่ในองค์การต่อไปเป็นสิ่งที่ถูกต้อง ทำให้มีความสนใจต่อองค์การอื่นลดลง ความแตกต่างด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์การ เนื่องจากผู้ที่อยู่ในองค์การเป็นเวลานานจะมีความรู้สึกว่าตนเองแก่เกินไปที่จะไปเริ่มต้นใหม่กับนายจ้างคนใหม่ จึงทำให้มีความรู้สึกภักดีต่อองค์การหรือสถาบันที่เป็นจุดเริ่มต้นของการทำงาน ความแตกต่างด้านรายได้ เนื่องจาก รายได้เป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานและเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ดังนั้น ถ้าพนักงานมีรายได้มากขึ้น และมีความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงานกับองค์การและต้องการที่จะอยู่กับองค์การต่อไป

ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์การด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารองค์การ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับ

ความจงรักภักดีต่อองค์การด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายความว่า หากพนักงานมีแรงจูงใจด้านต่าง ๆ มากขึ้น จะมีความจงรักภักดีต่อองค์การด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้นด้วย โดยจากผลการวิจัยสรุปได้ว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์การด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การที่ปัจจัยค้ำจุนโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์การโดยรวมในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าความจงรักภักดีของคนเราต่อสิ่งต่าง ๆ จะเกิดขึ้นจากการที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองตรงกับความต้องการ หรือเกิดความรู้สึกที่ดี มีความพึงพอใจ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์นั้นมีความจงรักภักดี ซึ่งหากองค์การมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะปัจจัยค้ำจุนที่ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารองค์การ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการให้กับพนักงานเพิ่มขึ้น ก็จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดี เกิดความพึงพอใจต่อองค์การ รวมถึงความจงรักภักดีที่จะมีให้ต่อองค์การนั้นเพิ่มมากยิ่งขึ้นด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ สุพัตรา สุภาพ (2536: 125-126) ที่กล่าวว่า ประโยชน์ของแรงจูงใจ คือ ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความภักดีต่อองค์กร ทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทำให้เกิดความสุขกาย สุขใจในการทำงาน เพราะร่างกายที่แข็งแรงจะมีอยู่คู่หัวใจที่เป็นสุขเท่านั้น

สรุป ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ได้แก่ 1) องค์การควรให้ความสำคัญในเรื่องแรงจูงใจของพนักงานโดยเฉพาะในด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด นั่นคือ ด้านผลตอบแทนที่เป็นเงินเดือนและสวัสดิการ ซึ่งควรที่จะเน้นในเรื่องของความยุติธรรมเป็นหลัก เช่น ระบบโครงสร้างเงินเดือนขององค์การเป็นไปอย่างยุติธรรม ระบบการประเมินผลการทำงานในองค์การนี้เป็นไปอย่างยุติธรรม ระบบการจ่ายผลตอบแทนตามความรู้และทักษะความสามารถเป็นไปอย่างยุติธรรม เป็นต้น อาจจะทำ Salary Survey เปรียบเทียบค่าตอบแทนกับบริษัทที่ทำธุรกิจประเภทเดียวกัน ทำโครงสร้างกระบอกเงินเดือนเพื่อให้การจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานทุกระดับเป็นไปอย่างยุติธรรม การให้ความสำคัญกับการปรับเงินเดือนควรจัดให้มีโครงสร้างที่พนักงานมีความเข้าใจได้ง่าย ซึ่งจะเป็นการสร้างให้พนักงานงานนั้นปฏิบัติตนเพื่อให้ได้รับผลตอบแทนตามโครงสร้าง ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจด้านเงินเดือน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลาง กับความจงรักภักดีต่อองค์การด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ และความภักดีต่อองค์การโดยรวม และ 2) องค์การควรให้ความสำคัญในเรื่องความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานโดยเฉพาะการปรับปรุงในด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ควรส่งเสริมให้พนักงานเกิดความต้องการที่จะตั้งใจทำงานกับองค์การจนเกษียณอายุ และทำงานกับองค์การต่อไปแม้ว่าจะมีองค์การอื่นนำเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่าด้วยการดูแลพนักงานด้านต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการ

ของพนักงาน ส่วนด้านการรับรู้ ควรที่จะสร้างให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นในองค์การการทำนโยบายที่กระตุ้นให้พนักงานเกิดความต้องการทำงาน รวมถึงนโยบายและการบริหารงานที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานด้วย และด้านความรู้สึก องค์การควรจะช่วยกันทำให้มีชื่อเสียงต่อสังคมภายนอก เพื่อที่พนักงานจะมีความรู้สึกภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์การและควรที่จะส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรู้สึกในการปกป้ององค์การของตนเองด้วยการพูดถึงแต่สิ่งที่ดีขององค์การ

บรรณานุกรม

กรองกาญจน์ ทองสุข. (2554). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด.** รายงานการค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์. (2557). **แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วันชัย ศกุนตนาค. (2555). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนารแห่งหนึ่ง.** สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุธิดา ม่วงรุ่ง. (2553). ปัจจัย**ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).** รายงานการค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สุพัตรา สุภาพ. (2536). **เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่ “เน้นพฤติกรรมมนุษย์”.** กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ.

ศิริพงศ์ อินทวดี. (2541). **ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทัศนคติต่อรางวัลและความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

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: 268 - 275.