

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสถานบริการน้ำมัน บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสาร บทความวิชาการ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ตามหัวข้อดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการส่วนบุคคล
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 สรุปตัวแปรที่ศึกษา

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน นับเป็นหัวใจสำคัญที่จะผลักดันให้บุคคลทุ่มเทความพยายามเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเองและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) (2555) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความสนใจ ความตั้งใจ และความกระตือรือร้นที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้การกระทำของบุคคลมีทิศทางชัดเจนและมีความต่อเนื่อง

สมหมาย นาควิเชียร (2560) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจในหน้าที่การทำงานเพื่อให้เกิดพฤติกรรมเชิงบวกและบรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน

วรารณ รุ่งเรืองกลกิจ (2564) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ พลังผลักดันจากภายในที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสมดุลระหว่างผลตอบแทนและความต้องการส่วนตัว

Herzberg (1966) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน คือ พลังทั้งภายในและภายนอกที่ผลักดันให้บุคคลบรรลุความพึงพอใจในงานและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นทั้งปัจจัยปัจจัยค่าจุน (hygiene factors) และปัจจัยจูงใจ (motivational factors)

Vroom (1964) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่กำหนดการเลือกกระทำในกิจกรรมที่สมัครใจ ซึ่งถูกกำหนดโดยความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่ต้องการและคุณค่าของผลลัพธ์เหล่านั้นต่อบุคคล

Hodgetts (1999) ได้กล่าวไว้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงที่ควบคุมพฤติกรรมของบุคคลซึ่งเกิดจากความต้องการแรงกดดัน หรือความปรารถนาที่จะผลักดันให้คนพยายามดิ้นรนให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์พฤติกรรมของคนถูกกำหนดและควบคุมโดยการจูงใจต่าง ๆ แรงจูงใจเหล่านี้ยังมีลักษณะที่แตกต่างกันในแต่ละคนอีกด้วย วิธีการจูงใจที่สำคัญต่อการบริหาร คือ ความต้องการความรัก ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ และความเอาใจใส่ กล่าวโดยสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการหรือสิ่งกระตุ้นจากภายนอกและภายใน ซึ่งส่งผลให้บุคคลมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นพลังภายในที่กระตุ้นให้บุคคลมีความมุ่งมั่นและพยายามดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยแรงจูงใจนี้สามารถแบ่งออกเป็นปัจจัยภายใน (Intrinsic Motivation) และปัจจัยภายนอก (Extrinsic Motivation) ซึ่งทั้งสองมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของบุคคล ตลอดจนความสำเร็จขององค์กร ผู้วิจัยจึงสรุปความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานออกเป็น 7 ด้าน ตามที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ ดังนี้

2.1.2.1 ด้านการสร้าง ความเข้าใจและคาดการณ์พฤติกรรมของบุคคล แรงจูงใจช่วยอธิบายถึง สาเหตุของพฤติกรรม ทำให้เข้าใจว่าทำไมบางคนจึงมุ่งมั่น ทุ่มเท และพยายามทำงานอย่างเต็มที่ ขณะที่บางคนกลับขาดความพยายาม (อรพินทร์ ชูชม, 2555) อีกทั้งยังช่วยให้สามารถคาดการณ์พฤติกรรมในอนาคต และวางแผนกลยุทธ์การบริหารจัดการที่เหมาะสมกับลักษณะของบุคคลและสถานการณ์ (วัชรวิทย์ เจริญกุล, 2563) การเข้าใจแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังการกระทำของพนักงาน จึงเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในองค์กร

2.1.2.2 ด้านการอธิบายความแตกต่างระหว่างบุคคล แรงจูงใจสามารถอธิบายความแตกต่างของพฤติกรรมในแต่ละบุคคลได้อย่างชัดเจน บุคคลแต่ละคนมีแรงจูงใจที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดความแตกต่างในการทำงานและความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมาย เช่น บางคนมีแรงผลักดันจากภายใน ทำงานด้วยความมุ่งมั่นและกระตือรือร้น ขณะที่บางคนอาจต้องการแรงจูงใจจากภายนอก เช่น การให้รางวัลหรือการยอมรับ (พัชรินทร์ กลายสุวรรณ, 2560) ดังนั้น ผู้บริหารควรเข้าใจความต้องการที่หลากหลายของพนักงานและเลือกใช้วิธีการจูงใจที่เหมาะสม

2.1.2.3 ด้านการเพิ่มพลังและความพยายามในการทำงาน แรงจูงใจทำให้พนักงานมีพลังและความมุ่งมั่นในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความพยายามอย่างต่อเนื่อง (Persistence) ในการเอาชนะอุปสรรคและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (วัชรวิทย์ เจริญกุล, 2563) ผู้ที่มีแรงจูงใจสูงจะมีความขยันขันแข็งและมุ่งมั่นในงาน ต่างจากผู้ที่ไม่ได้แรงจูงใจซึ่งมักจะทำงานไปวัน ๆ อย่างไม่มีจุดหมาย (ประเสริฐ อุไร, 2559)

2.1.2.4 ด้านการเสริมสร้างความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน การจูงใจที่เหมาะสมช่วยสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและงานที่ทำ (ชนิดา คุณทองคำ, 2564) ความพึงพอใจนี้ช่วยลดปัญหาการเบี่ยงเบน ขาดงาน หรือการลาออก และเพิ่มความสุขในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.1.2.5 ด้านการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมแรงจูงใจภายใน เช่น ความสนใจพิเศษหรือความต้องการที่จะเรียนรู้ ช่วยให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์และริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ (Robbins, 1996) พนักงานที่ได้รับการจูงใจอย่างเหมาะสมจะมีความกระตือรือร้นในการคิดค้นวิธีการทำงานที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและความยั่งยืนขององค์กร

2.1.2.6 ด้านการเพิ่มผลผลิตและคุณภาพงาน แรงจูงใจส่งผลโดยตรงต่อปริมาณและคุณภาพของงาน ผู้ที่มีแรงจูงใจสูงจะพยายามทำงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานมีคุณภาพดีและปริมาณเพิ่มขึ้น ในทางกลับกัน หากขาดแรงจูงใจจะทำให้ผลผลิตต่ำและประสิทธิภาพการทำงานลดลง (วัชรวิทย์ เจริญกุล, 2563) ดังนั้น การจูงใจพนักงานให้ทุ่มเทกับงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้

2.1.2.7 ด้านการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ การตอบสนองความต้องการของพนักงาน เช่น การจัดสวัสดิการที่ดี การให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม และการสร้างโอกาสในการเติบโต ช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและผูกพันกับองค์กรในระยะยาว (กนกพร กระจางแสง และ วิโรจน์ เกษภูลักษ์, 2560) นอกจากนี้ แรงจูงใจยังช่วยรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กร ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุความสำเร็จ

กล่าวโดยสรุป แรงจูงใจในการทำงานมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มพลัง ความพยายาม และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน ช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างยั่งยืน ผู้บริหารจึงควรเข้าใจและพัฒนากลยุทธ์ในการจูงใจพนักงานให้เหมาะสมกับความต้องการและสถานการณ์ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.3 แนวคิด ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความมุ่งมั่น พยายาม และทุ่มเทในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ หลายทฤษฎีได้อธิบายถึงแรงจูงใจในการทำงานซึ่งช่วยให้

เข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลและการสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัย จึงขอเสนอ ดังนี้

2.1.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

พัชรินทร์ กลายสุวรรณ (2560) ได้กล่าวว่า สิ่งสำคัญที่ทำให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือ แรงจูงใจ หากพนักงานในองค์กรมีระดับแรงจูงใจต่ำ ย่อมจะมีผลทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายต่อการทำงาน มีความเย็นชาต่อกัน ไม่ตั้งใจทำงาน ขาดงานหรือลาพักโดยไม่มีเหตุผลเพียงพอ บ่อย ๆ ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ขาดประสิทธิภาพลงไปเรื่อย ๆ

กนกพร กระจางแสง และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2560) มีความเห็นว่า องค์กรต้องให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างมาก เพราะบุคคลเป็นกุญแจแห่งความสำเร็จขององค์กร และยังเป็นแรงสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้น องค์กรควรตอบสนองความต้องการของบุคคลในเรื่องต่าง ๆ เช่น อัตราค่าจ้าง สวัสดิการ เป็นต้น เพื่อจูงใจให้บุคคลเกิดความพอใจในการทำงาน และทำให้บุคคลต่าง ๆ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และที่สำคัญ คือ เพื่อรักษาบุคคลที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร พนักงานตอบสนองต่องานและวิธีการทำงานขององค์กรแตกต่างกัน การจูงใจพนักงาน จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะว่าการจูงใจมีอิทธิพลต่อผลผลิตของงานให้มีคุณภาพดี ดังนั้นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจึงจำเป็นต้องเข้าใจว่าอะไรคือแรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน ก็เป็นการตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วยเช่นกัน

วัชรวิศ เจริญกุล (2563) ได้กล่าวว่า การจูงใจมีอิทธิพลต่อผลผลิต และผลผลิตของงานจะมีคุณภาพดี มีปริมาณมากขึ้นอยู่กับการจูงใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจึงจำเป็นต้องเข้าใจว่า อะไรคือแรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ และไม่ใช่เรื่องง่ายในการจูงใจพนักงาน เพราะพนักงานตอบสนองต่องานและวิธีการทำงานขององค์กรแตกต่างกัน การจูงใจพนักงานจึงมีความสำคัญ สามารถสรุปความสำคัญของการจูงใจในการทำงานได้ 2 องค์ประกอบ คือ (1) พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใด ๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น กระทำให้สำเร็จซึ่งตรงข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภท “เช้าขาม เย็นขาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อผ่านไปวัน ๆ และ (2) ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ ต่องานให้มากที่สุด

ชนิดา คุณทองคำ (2564) ได้กล่าวว่า การจูงใจในการปฏิบัติงาน นับว่ามีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของงานและองค์กรโดยรวม อีกทั้งยังสร้างความสุขในการทำงานด้วยการที่จะทำให้งานมีคุณภาพดีไม่ได้ขึ้นอยู่กับว่างานมีปริมาณมากน้อยเพียงใด แต่ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจใน

การทำงานที่จะกระตุ้นความรู้สึกส่วนลึกภายในของพนักงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมีทัศนคติเชิงบวกต่องานและองค์กร

2.1.3.2 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory)

Herzberg (1966) ได้แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยค้ำจุน ดังนี้

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivators) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและรักในงานที่ทำ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย

1.1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) ความสำเร็จในงานเป็นแรงผลักดันที่สำคัญ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจเมื่อสามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดความสามารถในการแก้ปัญหา และการได้เห็นผลลัพธ์ของความพยายามเป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างแรงจูงใจให้ทำงานได้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

1.2) การยอมรับนับถือ (Recognition) การได้รับการยอมรับหรือคำชมจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ช่วยสร้างความภูมิใจและเสริมความมั่นใจในการทำงาน การยกย่องในผลงานยังช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าและมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร

1.3) ลักษณะงาน (Work Itself) งานที่มีความหลากหลาย ท้าทาย และมีความหมาย ทำให้พนักงานรู้สึกตื่นตัวและไม่เบื่อหน่าย การมีโอกาสแสดงความคิดสร้างสรรค์หรือมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในงานยังช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานอีกด้วย

1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) การได้รับความไว้วางใจให้ทำงานสำคัญหรือตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ ช่วยให้พนักงานรู้สึกเป็นเจ้าของงานและภูมิใจในบทบาทของตนเอง

1.5) ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) โอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ส่งผลให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อเห็นเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน

2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้โดยตรง แต่หากขาดไปจะทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

2.1) เงินเดือน (Salary) การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมกับปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำ ช่วยให้พนักงานรู้สึกมั่นคงและมีคุณค่า

2.2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationships) สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และลูกน้อง ช่วยลดความขัดแย้งและทำให้องค์กรมีความเข้มแข็ง

2.3) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) การบริหารจัดการที่โปร่งใสเป็นธรรม และสนับสนุนพนักงาน ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

2.4) นโยบายและการบริหาร (Company Policies) นโยบายและแนวทางการบริหารที่ชัดเจน และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการทำงาน ส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2.5) สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Conditions) สถานที่ทำงานที่ปลอดภัยและสะดวกสบาย รวมถึงการจัดสรรอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2.6) สถานะของอาชีพ (Status) การได้รับการยอมรับในวิชาชีพหรือบทบาทหน้าที่ ทำให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองและวิชาชีพที่ทำ

2.7) ความมั่นคงในงาน (Job Security) ความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งและหน้าที่การงานเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้พนักงานทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่

2.8) ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) การรักษาสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวช่วยลดความเครียดและทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

2.1.3.3 ทฤษฎีแรงจูงใจภายในและภายนอกของ Robbins

Robbins (1996) ได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) และ แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ดังนี้

1) แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) แรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคลเอง โดยไม่จำเป็นต้องมีสิ่งเร้าภายนอก ประกอบด้วย

1.1) ความต้องการ (Need) ความต้องการภายใน เช่น การประสบความสำเร็จ การได้รับความรู้ หรือการพัฒนาตนเอง

1.2) ทักษะคติ (Attitude) การมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ช่วยกระตุ้นความพยายามและความมุ่งมั่น

1.3) ความสนใจพิเศษ (Special Interest) ความสนใจในงานเฉพาะด้าน ทำให้เกิดความทุ่มเทและตั้งใจในการทำงาน

2) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) แรงจูงใจที่เกิดจากสิ่งเร้าภายนอก ซึ่งมีบทบาทในการผลักดันพฤติกรรม ประกอบด้วย

2.1) เป้าหมายหรือความคาดหวัง (Goals and Expectations) เป้าหมายที่ชัดเจนทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่น

2.2) ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า (Progress) โอกาสที่จะประสบความสำเร็จหรือเติบโตในสายงาน

2.3) สิ่งล่อใจอื่น ๆ (Incentives) การให้รางวัล การแข่งขัน และการมเชย

2.1.3.3 ทฤษฎีการจัดการทางวิทยาศาสตร์ของ Taylor

Taylor (1911) เน้นการใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์เพื่อเพิ่มแรงจูงใจ โดยเน้นการออกแบบงานที่ดีที่สุดและให้ผลตอบแทนตามผลงาน ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์และออกแบบงานให้มีประสิทธิภาพ
- 2) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลผลิต
- 3) การฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะและประสิทธิภาพ
- 4) การจัดระบบการทำงานให้เหมาะสมกับบุคคล

จากแนวคิดและทฤษฎี ดังกล่าว องค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อออกแบบแนวทางการจูงใจพนักงานให้เหมาะสมกับบริบทและความต้องการ ทั้งในด้านการสร้างแรงจูงใจภายใน การตอบสนองแรงจูงใจภายนอก และการสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงานและองค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างยั่งยืน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการส่วนบุคคล

2.2.1 ความหมายของความต้องการส่วนบุคคล

ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) หมายถึง ความอยากได้หรือประสงค์ที่จะได้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นภายในที่ผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมเพื่อแสวงหาวิธีการตอบสนองความต้องการนั้น โดยธรรมชาติของความต้องการมนุษย์มีลักษณะที่ไม่สิ้นสุดและเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งที่ได้รับหรือสิ่งที่มีอยู่ เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว จะเกิดความต้องการใหม่ขึ้นมาแทนที่เสมอ (ไย์ร์ธู นราภิรมย์ขวัญ, 2565; ราชบัณฑิตยสถาน, 2554)

Samuelson (1980); Gilmer (1971) กล่าวเพิ่มเติมว่า ความต้องการของมนุษย์มีหลายมิติ ทั้งความต้องการพื้นฐาน เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เป็นต้น และความต้องการเชิงจิตวิทยา เช่น การยอมรับ ความเคารพนับถือ และความเป็นเจ้าของ เป็นต้น แต่ความสำคัญของความต้องการแต่ละประเภทจะลดลงเมื่อได้รับการตอบสนอง และอาจกลับมามีความสำคัญอีกเมื่อสิ่งที่ตอบสนองสูญเสียหรือขาดหายไป (กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2534)

Maslow (1943) ได้กล่าวใน Hierarchy of Needs Theory, Maslow ว่าความต้องการของมนุษย์เป็นแรงจูงใจที่พัฒนาขึ้นตามลำดับขั้น โดยเริ่มจากความต้องการพื้นฐาน (เช่น อาหาร น้ำ ความปลอดภัย) ไปจนถึงความต้องการขั้นสูง (เช่น การได้รับการยอมรับ และการบรรลุศักยภาพของตนเอง) เมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในลำดับถัดไปจะกลายเป็นแรงผลักดันสำคัญ

Alderfer (1969) ได้กล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ความต้องการการดำรงชีพ (Existence needs) ความสัมพันธ์ (Relatedness needs) และการเติบโต (Growth needs) โดยความต้องการสามารถมีการเปลี่ยนแปลงลำดับกันได้ตามสถานการณ์ และไม่ได้ถูกจำกัดตามลำดับเหมือนในทฤษฎีของ Maslow

กล่าวโดยสรุป ความต้องการส่วนบุคคล หมายถึง ความอยากได้ เมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้ร่างกายมีแรงขับภายในเกิดขึ้น ต้องพยายามดิ้นรนและแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ เมื่อตอบสนองต่อความต้องการแล้ว ก็จะเกิดความต้องการใหม่ ๆ เกิดขึ้นมาทดแทน

2.2.2 ความสำคัญของความต้องการส่วนบุคคล

ปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทุกองค์กรจะต้องให้ความสำคัญไม่น้อยไปกว่าเรื่องอื่นเลยก็คือ ความต้องการส่วนบุคคล ซึ่งหากผู้บริหารองค์กรเข้าใจและตอบสนองความต้องการให้ตรงกับพนักงานในองค์กร จะต้องส่งผลไปถึงพนักงานในองค์กรให้ทำงานอย่างเต็มใจให้ความร่วมมือทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งความสำคัญของความต้องการส่วนบุคคล คือ

Morse (1953) ได้กล่าวว่าการตอบสนองต่อความต้องการส่วนบุคคล จะลดความเครียดของพนักงานให้น้อยลง ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลงความพอใจจะเกิดขึ้น และในทางกลับการ ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจจะเกิดขึ้น

McClelland (1987) เชื่อว่าการมีความต้องการจะช่วยสอนให้บุคคลรู้จักความสำเร็จและความล้มเหลว และยังช่วยให้คิดว่าบุคคลควรจะทำงานในระดับที่เหมาะสมกับตนเอง จึงจะช่วยให้ประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้ยังเชื่อว่าสามารถทำให้บุคคลรู้จักคิดและแสดงออก

Maslow (1970) กล่าวว่าเราจะเห็นว่าความต้องการในแต่ละขั้นของบุคคลจะต้องได้รับการบำบัด เรียงตามลำดับจากความต้องการในระดับต่ำไปสูง เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการบำบัดแล้ว มนุษย์จะก้าวไปสู่ลำดับขั้นของความต้องการที่สูงขึ้น แต่ถ้าความต้องการในระดับนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะกลับลงสู่ความต้องการในสถานะเดิม และจะพยายามจนกว่าเขาจะบรรลุความพยายามที่ต้องการ

ดร.รชนี จิตคำรพ (2561) มีความเห็นว่าความต้องการมีความสำคัญในการที่จะทำให้มนุษย์อยากทำงาน เป็นสิ่งเร้าหรือตัวกระตุ้นมนุษย์ให้เกิดความอยากที่จะทำงาน และผลักดันในบุคคลสามารถประสบความสำเร็จในชีวิตได้

มงคล ศัยกุล (2556) กล่าวว่าความต้องการมีความสำคัญในการที่จะผลักดันในบุคคลทุกวัยสามารถประสบความสำเร็จในชีวิตได้ เพราะคนที่มีความต้องการสูงจะมีความพากเพียรพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรค เพื่อที่จะบรรลุถึงความสำเร็จตามที่วางเป้าหมายไว้มากกว่าคนทั่วไป

สรุปได้ว่า ความต้องการส่วนบุคคลมีความสำคัญในการที่จะทำให้มนุษย์อยากทำงาน เป็นสิ่งเร้าหรือตัวกระตุ้นมนุษย์ให้เกิดความอยากที่จะทำงาน และผลักดันในบุคคลสามารถประสบความสำเร็จในชีวิตได้ และถ้าหน่วยงานใดมีบุคลากรที่มีความต้องการส่วนบุคคลสูงแล้ว ย่อมที่จะทำให้หน่วยงานนั้นเจริญก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จได้เพราะคนที่มีความต้องการส่วนบุคคลสูงจะมีความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรค เพื่อที่จะบรรลุถึงความสำเร็จตามที่วางเป้าหมายไว้มากกว่าคนที่มีความต้องการส่วนบุคคลต่ำ

2.2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ

2.2.3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow hierarchy of needs)

Maslow (1954) ได้ศึกษาและจัดแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นขั้นต่าง ๆ 5 ขั้นเหมือนขั้นบันไดที่สามารถกระโดดข้ามขั้นบันไดได้ คือ

ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) คือความต้องการที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ทางด้านร่างกาย เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค รถยนต์ เพอร์ซิเจอร์ทันตกรรม ที่วี วิทย์ ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถหามาได้โดยการใช้เงิน ดังนั้นมนุษย์จึงต้องการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้

ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Security and Safety Needs) คือความต้องการที่จะตอบสนองความรู้สึกมั่นคงหรือความมีเสถียรภาพในสิ่งที่ตนเองได้รับหรือหามาได้จากการตอบสนองด้านร่างกาย เช่น เมื่อได้บ้านมาหลังหนึ่งถือเป็นการตอบสนองความต้องการด้านร่างกายแล้ว จะเกิดความรู้สึกว่าทำอย่างไรที่จะทำให้เกิดความรู้สึกว่าปลอดภัยเมื่ออยู่ในบ้านหลังนี้ ควรซื้อเครื่องมือป้องกันภัยต่าง ๆ อย่างไร

ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการของมนุษย์ที่จะเกิดความต้องการที่จะเข้าสังคมเพื่อให้เป็นที่รู้จัก หรือเป็นที่รักของสังคมอาจแสดงออกโดยการไปงานบวช งานแต่งงาน งานขึ้นบ้านใหม่ ทั้งของผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อให้สังคมยอมรับตนเข้ากลุ่ม

ความต้องการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ได้รับความเมตตาจากผู้บังคับบัญชา จนนำมาซึ่งชื่อเสียงเกียรติยศ จึงมักหันมาหาชื่อเสียงหรือบางครั้งเพื่อชื่อเสียงของวงศ์ตระกูล โดยอาจแสดงออกในรูปของการกุศลเพื่อช่วยเหลือสังคม

ความต้องการประจักษ์ตน (Self-Actualization Needs) บุคคลจะต้องการที่จะบรรลุศักยภาพของตน และใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ โดยบุคคลจะรู้ว่าตนมีความสามารถใดและทำสิ่งใดได้ดีที่สุดและได้ทำในสิ่งดังกล่าว ได้แก่ ความต้องการเติบโต ความก้าวหน้า และต้องการงานให้บรรลุผลสำเร็จ

2.2.3.2 ทฤษฎีโครงสร้างส่วนบุคคล (Personal Constructs Theory)

Kelly (1970) มีความเชื่อว่ามนุษย์นั้นมีพัฒนาการตามวุฒิภาวะ และมนุษย์มีสติปัญญาหรือโครงสร้างของสติปัญญาที่สามารถปรับให้เกิดการเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมได้ ตามระดับวุฒิภาวะหรือความพร้อม อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมมีความสำคัญอันดับรองจากศักยภาพทางสติปัญญา ซึ่งมนุษย์จะการเรียนรู้ด้วยสติปัญญาเพื่อปรับตัวอยู่เหนือสิ่งแวดล้อม เนื่องจากธรรมชาติของมนุษย์ต้องการที่จะ ทำนาย (Predict) และควบคุม (Control) เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มนุษย์เข้าไปเกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็นหลายคุณลักษณะ ดังนี้

แกนความคิด (Core Construct) คือความเชื่อที่สะท้อนเอกลักษณ์ส่วนบุคคล เปลี่ยนแปลงได้ยากมากเปรียบได้ดังบุคลิกภาพที่เป็นเอกลักษณ์ของคนคนนั้น

ความคิดรอง หรือ ความคิดรอบนอก (Peripheral Constructs) คือ ความคิดที่สามารถถูกเปลี่ยนแปลงได้โดยง่าย

การแทรกซึมของความคิด (Permeability) การที่ความคิดเปลี่ยนแปลงเมื่อมีความคิด ตัวใหม่แทรกซึมเข้ามาในระบบโครงสร้างความคิด

การยึนกรานทางความคิด (Preemptive Constellatory) หมายถึงการยึนกรานไม่ให้ความคิดของตนที่มีกลายเป็นส่วนหนึ่งของความคิดอื่น ๆ ไม่ยอมให้เกิดการแทรกแซงทางความคิดได้

การเหมารวม (Constellatory Construct) หมายถึง ทันทีที่เราเจอคนคนหนึ่งซึ่งเรา สามารถจัดประเภทให้ได้เราจะมอบคุณลักษณะให้เขาชุดหนึ่ง

ความคิดเปิด (Propositional Construct) หมายถึง ความคิดที่เปิดโอกาสสร้างสรรค์ในทุกแง่และมีความยืดหยุ่นสูง

ผลที่ได้จากการศึกษาตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า ความต้องการส่วนบุคคลและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นความเชื่อส่วนบุคคลที่คาดหวังจากการกระทำเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลพยายามจะปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้สำเร็จตามที่คาดหวัง แล้วยังต้องได้รับผลตอบแทนที่พึงพอใจต่อความต้องการส่วนบุคคล หรือความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้าว่า ในชีวิตตนต้องการสิ่งใดบ้างมาเติมเต็มความต้องการส่วนบุคคล และมีสิ่งใดที่ใช้เป็นแรงจูงใจได้ ซึ่งนำไปสู่สมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการส่วนบุคคล ตามที่ Maslow (1954) ได้ชี้ให้เห็นว่าการที่คนจะมีแรงจูงใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานตามที่ต้องการหรือไม่ ต้องพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการยอมรับนับถือ และความต้องการประจักษ์ตน และยังมีทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และทฤษฎีความคาดหวังที่มีความเห็น

ไปในทางเดียวกันว่าความต้องการและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่วนตัวของบุคคลเป็นตัวทำให้บุคคลมีความมุ่งมั่น มานะพยายาม อดทนที่จะทำงานให้สำเร็จ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

2.3.1 ความหมายของความจงรักภักดี

เดชพงศ์ โพธิ์สุวรรณ (2560) ได้สรุปถึงความจงรักภักดีต่อองค์กรว่า หมายถึง ความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์กร เกิดจากทัศนคติที่ดี และมีความทุ่มเทความพยายามในการทำงานอุทิศตนให้กับองค์กร ทำประโยชน์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีแนวโน้มจะทำงานอยู่ในองค์กรต่อไปไม่ลาออกจากองค์กร

ณัฐพงษ์ เดชธรรมธร (2562) ได้สรุปว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรคือการที่บุคลากรแสดงออกถึงความรู้สึกรักใคร่หรือห่วงหาในองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่และพร้อมที่จะนำพาองค์กรให้มุ่งไปสู่ความสำเร็จด้วยการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไปนาน ๆ มีความเคารพและซื่อสัตย์ต่อองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม พยายามที่จะผลักดันและพัฒนาตนเองให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพขององค์กร อีกทั้งยังมีความเอาใจใส่ในการที่จะปกป้ององค์กรจากผู้ไม่หวังดี และพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กรในทุก ๆ ด้าน

กิตติชนม์ อินทรีย์ม (2564) ได้สรุปความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์กรว่า หมายถึง การที่พนักงานมีความภูมิใจ มุ่งมั่น ตั้งใจที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ร่วมพัฒนาและปกป้ององค์กร รวมถึงมีความรู้สึกที่ดี และมีประสบการณ์ที่ดีต่อ องค์กรทั้งต่อหน้าและลับหลัง

นิวัติ จันทราช (2564) ให้ความหมายความจงรักภักดีต่อองค์กรไว้ว่า ความรู้สึกและการแสดงออกของพนักงานส่วนบุคคลที่มีต่อองค์กรหรือบริษัท และยินดีมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมสนับสนุนองค์กร มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจองค์กร รวมถึงมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร

Porter et al. (1974) ได้อธิบายว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรหมายถึงระดับความผูกพันทางจิตใจ (psychological attachment) และความมุ่งมั่นของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลักคือ (1) ความเชื่อและการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และ (3) ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

Steer (1991) ได้จำกัดความของความจงรักภักดีต่อองค์กรไว้ว่า ลักษณะที่แสดงออกถึงบุคคลที่มีความสัมพันธ์และการเกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งมีคุณลักษณะ คือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคคลเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามปฏิบัติงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ และเป็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน

ในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กรสนับสนุนและสร้างสรรค์สร้างองค์กรให้ดีขึ้น

Meyer and Allen (1991) ได้ให้คำจำกัดความความจงรักภักดีต่อองค์กรผ่านกรอบแนวคิด "Three-Component Model" ซึ่งประกอบด้วย (1) Affective Commitment ความผูกพันทางอารมณ์ของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรเพราะ “อยากอยู่” (2) Continuance Commitment ความรู้สึกผูกพันที่เกิดจากต้นทุนหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากพนักงานลาออกจากองค์กร เช่น ความไม่มั่นคงทางการเงิน หรือโอกาสงานในอนาคตที่มีจำกัด และ (3) Normative Commitment ความรู้สึกถึงความรับผิดชอบหรือหน้าที่ที่ต้องอยู่ในองค์กร เช่น ความรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ “ควรทำ” เนื่องจากองค์กรให้โอกาสหรือการสนับสนุนในอดีต

Robbins (2001) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความมีชีวิตชีวาในตัวบุคคล และมีเสน่ห์หรือความสุขสบายของการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแกนร่วมของชุมชนความปรารถนาที่จะสัมพันธ์ติดต่อกับบุคคลอื่นและเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนนั้น ๆ

จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความผูกพันทางจิตใจ ความทุ่มเท และความภาคภูมิใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกผ่านความเชื่อมั่นในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อความสำเร็จขององค์กร การรักษาสถานะสมาชิกในองค์กรอย่างต่อเนื่อง และการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อองค์กร โดยความจงรักภักดีนี้ครอบคลุมถึงความผูกพันทางอารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหากลาออก และความรู้สึกว่าควรอยู่ในองค์กรเพื่อสนับสนุนและปกป้ององค์กร ทั้งนี้ยังสะท้อนถึงการมีทัศนคติเชิงบวกความร่วมมือในกิจกรรมเพื่อพัฒนาองค์กร และการอุทิศตนเพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

2.3.2 ความสำคัญของความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่จำเป็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรเนื่องจากเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความสำคัญของความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้นได้มี ดังนี้

จรัมพร ไพสุวรรณ (2562) กล่าวว่า ความจงรักภักดี หรือความผูกพันองค์กร เป็นความผูกพันที่มาจากความรู้สึกต้องการผูกพันยึดติดกับองค์กร โดยการแสดงตนเป็นส่วนหนึ่งส่วนเดียวกับองค์กร ยอมรับเอาค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเท มีความเสียสละเพื่อประโยชน์ขององค์กร และต้องการอยู่กับองค์กรตลอดไป ดังนั้นองค์กรจึงต้องสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร เพื่อจะสร้างความจงรักภักดีให้กับพนักงาน โดยความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้น เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีความ

ทุ่มเท ความพยายามทำประโยชน์ให้กับองค์กร รวมทั้งมีความปรารถนาที่จะรักษาการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

Barnard (1961) ชี้ถึงความจงรักภักดีต่อองค์กรว่ามีความสำคัญต่อการบริหารงานในองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญในองค์กร ความเต็มใจของบุคคลอาจจะเรียกชื่อที่แตกต่างกันไป เช่น ความจงรักภักดีต่อองค์กร ขวัญและกำลังใจ ความเข้มแข็ง และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป็นต้น ข้อสังเกตคือถึงแม้ความจงรักภักดีต่อองค์กรจะมีความสำคัญ แต่ก็ได้รับการยอมรับเพียงเล็กน้อยเท่านั้นว่าเป็นเงื่อนไขที่สำคัญในองค์กร

Rajput, Singhal and Tiwari (2016) กล่าวว่า การดำรงรักษาพนักงาน และความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่ท้าทายสำหรับการบริหารองค์กรเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ ยิ่งพนักงานทำงานอยู่กับองค์กรเป็นระยะเวลานานเท่าใด พนักงานจะยิ่งมีคุณค่ามากยิ่งขึ้น เพราะพนักงานได้ผ่านการฝึกอบรมการพัฒนา และมีประสบการณ์เป็นอย่างมาก องค์กรจึงพยายามรักษาพนักงานเอาไว้ให้นานที่สุด

Robbins (2001) กล่าวว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรจะคำนึงถึงการพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานเต็มศักยภาพตรงกับที่มาสโลว์กล่าวไว้เป็นความภาคภูมิใจขั้นสูงสุด แต่ความจงรักภักดีต่อองค์กรเกิดจากปัญหาของความสับสนในชีวิตการทำงาน ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นสาเหตุให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร 5 ประการ

(1) ความรู้สึกที่มุ่งมั่นในวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างจงรักภักดีต่อองค์กร จะสร้างวัฒนธรรมตามความหมายของวัตถุประสงค์ ในขณะที่ทำไรอาจเป็นสิ่งสำคัญ แต่ก็มีได้เป็นค่านิยมสำคัญ ประเด็นแรกขององค์กร

(2) มุ่งมั่นที่การพัฒนาปัจเจกบุคคล องค์กรที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรจะคำนึงถึงคุณค่าและค่านิยมของบุคลากร และจะสร้างวัฒนธรรมที่บุคลากรมีโอกาสเรียนรู้และเติบโตและสร้างความมั่นคงให้แก่บุคลากร

(3) ความเชื่อใจและความเปิดเผย องค์กรที่พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรจะมีลักษณะความเชื่อใจได้อย่างสูง มีความซื่อสัตย์และเปิดเผย ผู้บริหารไม่กลัวที่จะรับผิดชอบ และยินดีเผชิญหน้าและนำหน้าพร้อมบุคลากร ลูกค้า และผู้นำวัตถุดิบมาให้การมอบอำนาจแก่บุคคล องค์กรที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้นจะมีความ

(4) เชื่อใจ มีการส่งเสริมการเรียนรู้และเติบโตแก่พนักงานทำให้เขาสามารถรับมอบอำนาจในการตัดสินใจในงาน ได้ดี ผู้บริหารเองรู้สึกสบายใจที่จะกระจายอำนาจแก่ปัจเจกบุคคลและแก่ทีมงาน

(5) ความอดทนต่อการแสดงออกของบุคคล ผู้บริหารให้สิทธิพนักงานแสดงออก ความเป็นตัวของตัวเองเต็มที่ เช่น การแสดงอารมณ์และความรู้สึกอย่างปราศจากความรู้สึกผิด

Blau and Scotts (1962) ได้ให้ทัศนะว่าผลผลิตของพนักงานมีส่วนสัมพันธ์กันอย่างมากกับความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นเพราะว่าผู้บังคับบัญชาที่ได้รับความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชามีความสะดวกในการสั่งการ และง่ายที่จะกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพยายามในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น โดยจะแสดงพฤติกรรมออกมา ดังนี้

(1) พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กรมีอิทธิพลทำให้การออกจากงานล่าช้าออกไป ความมั่นคงขององค์กรและข้อเรียกร้องต่าง ๆ ของสมาชิก จะทำให้องค์กรรอดพ้นจากการออกจากงานของสมาชิกก่อนเวลาอันสมควรได้ พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กรจะแตกต่างกันไปก็ต่อเมื่อองค์กรสามารถที่จะเพิ่มค่าจ้างให้แก่สมาชิกเพื่อทดแทนการออกงาน เมื่อสมาชิกจะออกจากงานหากองค์กรจะเพิ่มค่าจ้างให้แก่สมาชิกก็อาจจะทำให้สมาชิกคงอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งจะมีผลทำให้พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กรถูกบิดเบือนไปได้

(2) เจื่อนใจของผู้มีความจงรักภักดีต่อองค์กรควรจะมี 2 ประการ คือ

(2.1) การออกจากงานทำให้คุณภาพของผลผลิตจากองค์กรด้อยลง

(2.2) ควรดูแลเอาใจใส่สมาชิกเกี่ยวกับคุณภาพของผลผลิตเหล่านี้ มิฉะนั้นเขาก็จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป โดยที่ผลผลิตขององค์กรยังคงเป็นเช่นเดิม

(3) การแสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร ประกอบด้วยหลัก 2 ประการ คือ

(3.1) การที่สมาชิกในองค์กรเต็มใจที่จะอยู่ในองค์กรร่วมกัน และต่อต้านการออกจากงานในกรณีที่ต้องการมีผลผลิตลดลง

(3.2) สมาชิกในองค์กรรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญองค์กร

ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่จำเป็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ ดังที่ Barnard และ Robbins ได้กล่าวไว้ข้างต้น และด้วยความสำคัญนี้ผู้บริหารควรให้ความสนใจในด้านนี้เป็นพิเศษ จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.3 องค์ประกอบของความจงรักภักดีต่อองค์กร

Hoy and Rees (1974) กล่าวว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกระหว่างบุคคลกับองค์กร คนที่ยิ่งมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากเท่าไรก็จะมีแนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปน้อยลงเท่านั้นโดย Hoy and Rees ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความจงรักภักดีต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน

(1) พฤติกรรมที่แสดงออก คือ ผลจากการที่บุคคลมีความรู้สึกขั้นต้น จึงตอบสนองออกมาโดยการแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งในเรื่องพฤติกรรมนั้น ทศนคติอาจเป็นสาเหตุของการแสดงพฤติกรรม หรือทศนคติอาจเป็นผลของการแสดงพฤติกรรม เมื่อแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว บุคคลนั้นจะมีทศนคติทางบวกต่อสิ่งที่ตนเองได้กระทำ ถึงแม้ว่าสิ่งที่กระทำไม่สอดคล้อง

กับทัศนคติในตอนแรก เมื่อกระทำไปแล้วคนเราก็จะทำการเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้เป็นทางที่ดี เพื่อลดความเครียดที่อาจเกิดขึ้นได้ ได้แก่ ความไม่อยากร้ายไปจากองค์กร

(2) ความรู้สึก คืออารมณ์ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมินความรู้สึกชอบไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กร ความพึงพอใจในองค์กร

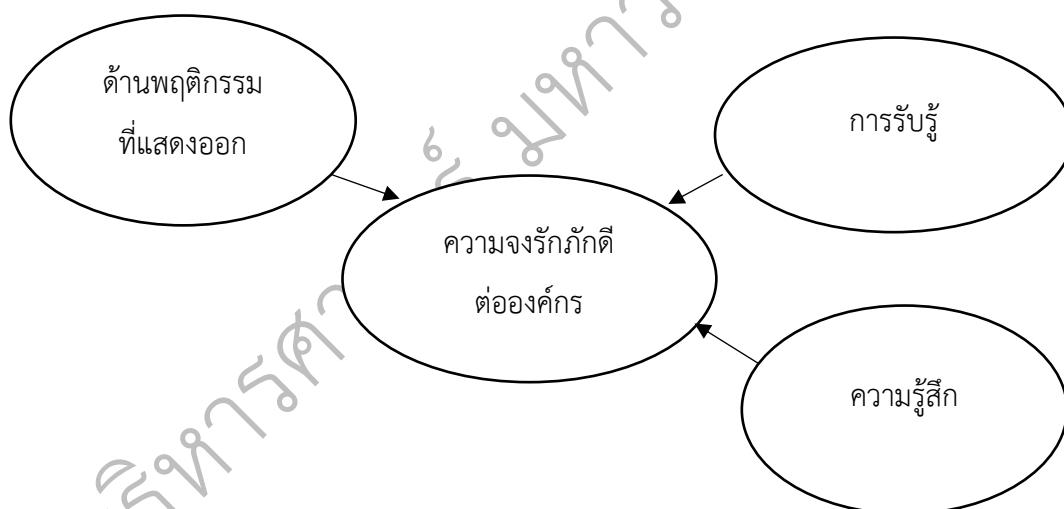
(3) การรับรู้ คือ ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้และกระทำ เช่น ความเชื่อมั่นและไว้วางใจองค์กร ความเชื่อถือในองค์กร

Hoy and Rees ได้สร้างเครื่องมือชี้วัดความจงรักภักดีจำแนกเป็นด้านได้ ดังนี้

(1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect) คือ ความไม่อยากร้ายไปจากองค์กร

(2) ความรู้สึก (Affective Aspect) คือ ความรักที่จะทำงานกับองค์กร และความพึงพอใจองค์กร

(3) การรับรู้ (Cognitive Aspect) คือ ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กร ความเชื่อถือในหัวหน้าแม้คนอื่นจะมีปฏิกิริยาต่อการตัดสินใจขององค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรยินดีรับผิดชอบแทนเมื่อตัวเองบกพร่อง และความรู้สึกโดยตรงว่ามีความจงรักภักดีต่อองค์กร ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ความจงรักภักดีต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน

ที่มา: Hoy and Rees (1974: 274-275)

Adler and Adler (1988) ได้กล่าวว่า มี 5 องค์ประกอบที่พัฒนาให้สมาชิกเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างมาก คือ

(1) ความมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Domination) คือ การที่สมาชิกองค์กรทำงานภายใต้การบริหารของผู้ที่มีความเข้มแข็งและควบคุมกิจกรรมในชีวิตของตนเองและงานได้ผู้นำยอมรับสถานะของผู้ใต้บังคับบัญชา

(2) การแสดงเอกลักษณ์ (Identification) คือ การที่สมาชิกองค์กรรับรู้ว่าคุณลักษณะของตนเองมีการแสดงเอกลักษณ์ของตนเองและกลุ่ม จะทำให้ได้รับรางวัลตอบแทน เกิดแรงบันดาลใจจากบรรยากาศที่มีการกระตุ้นซึ่งกันและกัน มีบรรยากาศที่สนิทสนมเป็นกันเอง

(3) ความผูกพัน (Commitment) คือ การที่สมาชิกองค์กรรับรู้ว่าคุณลักษณะของตนเองได้รับการกระตุ้นให้เกิดความจงรักภักดีจากกิจกรรมที่ทำให้เกิดการ ปฏิบัติงานที่ดีและเห็นความสำคัญของการลงทุนจากการได้เข้าร่วมพิธีปฏิญาณตนว่าจะจงรักภักดีต่อองค์กรและปฏิบัติตามกฎขององค์กร

(4) การบูรณาการ (Integration) คือ การที่สมาชิกองค์กรรับรู้ว่าคุณลักษณะของตนเองมีความรู้สึกในระดับสูงเกี่ยวกับการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีสัมพันธภาพ มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรมีความสามัคคีภายในหมู่คณะ

(5) กำหนดเป้าหมาย (Goal alignment) คือ การที่สมาชิกองค์กรรับรู้ว่าคุณลักษณะของตนเองมีการยอมรับจุดมุ่งหมายเป็นอันหนึ่ง

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร อันเนื่องมาจากทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ พนักงานมีความทุ่มเทเพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่องค์กร และมีความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรต่อไปในระยะยาว การสรุปดังกล่าวนำไปสู่สมมุติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่องค์กรสามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยการตอบสนองความคาดหวังของพนักงานซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความจงรักภักดีตามแนวคิดของ Hoy and Rees (1974) โดยแนวคิดนี้ถูกนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในงานวิจัย โดยกำหนดความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นตัวแปรตาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้านหลัก ได้แก่

(1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก หมายถึง การแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความมุ่งมั่น เช่น การเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานสำเร็จ หรือการไม่ต้องการย้ายออกจากองค์กร

(2) ด้านความรู้สึก หมายถึง อารมณ์และความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร เช่น ความรักในงานที่ทำ ความพึงพอใจในองค์กร

(3) ด้านการรับรู้ หมายถึง ค่านิยมและความเชื่อมั่นที่พนักงานมีต่อองค์กร เช่น การไว้วางใจองค์กร ความเชื่อถือในองค์กร

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงใช้ทั้ง 3 ด้านของความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นตัวแปรตามในงานวิจัย เพื่อสร้างแบบสอบถามวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในสถานบริการน้ำมัน บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีต่อองค์กรมีหลายฉบับที่แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจส่วนบุคคลและความต้องการส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่

ซัฟร มานะกิจ (2560) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ปัจจุบัน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ในปัจจุบัน เป็นต้น (2) แรงจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน 250 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test ค่า F-test และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อัตราเงินเดือนมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เดชพงศ์ โพธิ์สุวรรณ (2560) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ปัจจัยความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจ ปัจจัยความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ระดับความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ปัจจัยความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กรกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยการจับสลากจังหวัด จำนวน 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปทุมธานี นครปฐม และสมุทรปราการ จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา มีระดับความเชื่อมั่น 0.952 วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีสถานภาพสมรส มีรายได้เท่ากับ 15,001-25,000 บาท มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป และทำงานในองค์กรประเภทธุรกิจที่เป็นสินค้าอุปโภคบริโภค ส่วนระดับแรงจูงใจ ปัจจัยความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ระดับความผูกพันและความจงรักภักดีต่อ

องค์กรของพนักงานโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

นันทพร ขวนชอบ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความจงรักภักดีของบุคลากรและศึกษาระดับความจงรักภักดีของบุคลากร กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกองบริหารทรัพยากรบุคคล 156 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อกองบริหารทรัพยากรบุคคล เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านเงินเดือนค่าตอบแทน ด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้า และปัจจัยด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ญภาภัญ เจริญชันษา (2561) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่นาการพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและความจงรักภักดีของสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่นาการพาณิชย์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่นาการพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำนวน 208 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้สถิติทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ในองค์กร โดย เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานในองค์กร มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน สินเชื่อธุรกิจรายใหญ่นาการพาณิชย์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กัน

ในระดับที่สูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจ รายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กมลชนก ละเลิง (2562) ได้ศึกษาความจงรักภักดีของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร (2) ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร และ (3) สภาพแวดล้อม ภายในที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่) กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระดับงาน และระดับรายได้ ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความหลากหลายในการทำงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน ด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัย สภาพแวดล้อมภายในที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านการติดต่อสื่อสาร โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปใน ทิศทางเดียวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กชพรรณ รักชี (2562) ได้ศึกษาความต้องการของแต่ละบุคคล การมีส่วนร่วม การรับรู้คุณค่า และความคาดหวังบริการ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการ ที่ศูนย์เสริมสร้างคุณภาพชีวิตสำหรับผู้ เกษียณอายุของประเทศไทยในจังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของแต่ละ บุคคล การมีส่วนร่วม การรับรู้คุณค่า และความคาดหวังบริการ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการ ที่ศูนย์ เสริมสร้างคุณภาพชีวิตสำหรับผู้เกษียณอายุของประเทศไทยในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เกษียณอายุของประเทศไทยในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 300 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใน การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ถดถอยเชิง พหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความคาดหวังด้านบริการ รองลงมาเป็นการรับรู้คุณค่าความต้องการของแต่ละบุคคล การมีส่วนร่วมส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความต้องการของแต่ละบุคคล การมีส่วนร่วม การรับรู้ด้านคุณค่า ส่งผลต่อความคาดหวังด้านการบริการและความตั้งใจใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐภัทร จันทพันธ์ (2562) ได้ศึกษาการรับรู้ความต้องการ และคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อทัศนคติ ภายใต้กระบวนการตัดสินใจใช้บริการการท่องเที่ยวของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มี วัตถุประสงค์เพื่อ (1) สำรวจความคิดเห็นของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีต่อการรับรู้ความ ต้องการ คุณภาพชีวิต และทัศนคติภายใต้กระบวนการตัดสินใจใช้บริการการท่องเที่ยว (2) วิเคราะห์

อิทธิพลของการรับรู้ความต้องการคุณภาพชีวิต และทัศนคติภายใต้กระบวนการตัดสินใจใช้บริการ การท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 200 คน ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับการรับรู้ความต้องการ ซึ่งในแต่ละด้าน พบว่า ระดับมากที่สุด ได้แก่ ความต้องการด้านความปลอดภัย ความต้องการความสำเร็จส่วนตัว ตามลำดับ และในระดับมาก ได้แก่ การรับรู้ความต้องการทางกายภาพความต้องการเป็นที่รัก และความต้องการด้านสังคม นอกจากนั้น พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ซึ่งในแต่ละด้าน พบว่า ระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านร่างกาย ตามลำดับ และในระดับเห็นด้วยมากด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และยังมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด เกี่ยวกับทัศนคติภายใต้กระบวนการตัดสินใจใช้บริการการท่องเที่ยว โดยแต่ละด้าน พบว่า มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยมากที่สุดในการรับรู้ของตนเอง ด้านการค้นหาข้อมูล ด้านพฤติกรรมภายหลังการซื้อ และด้านการตัดสินใจซื้อ ตามลำดับ การวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้ความต้องการ และคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อทัศนคติภายใต้กระบวนการตัดสินใจใช้บริการการท่องเที่ยว พบว่า การรับรู้ความต้องการคุณภาพชีวิต ส่งผลต่อทัศนคติภายใต้กระบวนการตัดสินใจใช้บริการ การท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐพงษ์ เดชธรรมธร (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของบุคลากรในบริษัท ไฟร์เทรดเอ็นจีเนียริง จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรใน บริษัท ไฟร์เทรดเอ็นจีเนียริง จำกัด (มหาชน) และนำผลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์เพื่อเสนอเป็นแนวทางในการบริหารงานบุคคลเพื่อรักษามูลค่าในองค์กรต่อไป กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรใน บริษัท ไฟร์เทรดเอ็นจีเนียริง จำกัด (มหาชน) จำนวน 192 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน บริษัท ไฟร์เทรดเอ็นจีเนียริง จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่สังกัด กับระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า มีเพียงปัจจัยส่วนบุคคลในด้านสถานภาพที่แตกต่างกันเพียงด้านเดียว ที่จะส่งผลต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอื่น ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ในส่วนของปัจจัยด้านลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านความคาดหวังต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านความพึงพอใจในผลตอบแทน และปัจจัยด้านความพึงพอใจในลักษณะงานที่ทำ พบว่า ปัจจัยด้านความ

คาดหวังต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านความพึงพอใจในผลตอบแทน และปัจจัยด้านความพึงพอใจในลักษณะงานที่ทำ จะส่งผลต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร ยกเว้นปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน จะไม่ส่งผลต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร

วิมลลักษณ์ หอมชิตเจริญ (2562) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรการปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงภายนอก และภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงไทย กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายแบบสะดวก และวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า (1) ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก (2) วัฒนธรรมองค์กรการปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงภายนอกและ ภาวะผู้นำส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ และ (3) คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปรีณาพรพรรณ ทัทมาลี (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนในเครือข่ายสาสน์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร ระดับปัจจัยที่เกื้อหนุนต่อความจงรักภักดี ชุดปัจจัยที่มีความสัมพันธ์สามารถพยากรณ์ความจงรักภักดีต่อองค์กร และแนวทางในการส่งเสริมความจงรักภักดีต่อองค์กรของครูและบุคลากรโรงเรียนในเครือข่ายสาสน์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ครู และบุคลากรโรงเรียนในเครือข่ายสาสน์ จำนวน 390 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบ stepwise และการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ผลการศึกษาพบว่า ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของครู และบุคลากรโรงเรียนในเครือข่ายสาสน์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกรักและศรัทธาต่อองค์กร ระดับของปัจจัยเกื้อหนุนต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของครู และบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและรองลงมา ได้แก่ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ความภูมิใจในการเป็นสมาชิกของโรงเรียนในเครือข่ายสาสน์ และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์อย่างง่าย พบว่า ตัวแปรต้นทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เรียงลำดับจากมากที่สุด ดังนี้ (1) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (2) การปกครองบังคับบัญชา (3) การยอมรับเป้าหมายองค์กร (4) ความภูมิใจในการเป็นสมาชิก (5) การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น (6) ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และ (7) โอกาสความก้าวหน้า ตามลำดับ ชุดตัวปัจจัยที่ประกอบด้วย (1) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (2) การปกครองบังคับบัญชา (3) ความภูมิใจในการเป็นสมาชิก (4) ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (5) การยอมรับเป้าหมายขององค์กร และ (6) การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น เป็นชุดปัจจัยที่ดีที่สุดที่สามารถพยากรณ์ความจงรักภักดีต่อองค์กรของครู และบุคลากรโรงเรียนในเครือข่ายศาสนาได้ ร้อยละ 67.4 ($R^2=.674$) แนวทางในการส่งเสริมความจงรักภักดีต่อองค์กรของครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนในเครือข่ายศาสนา ควรสร้างความเข้าใจร่วมกันในการทำงานตามเป้าหมาย ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของครู มีแนวทางแก้ปัญหาในรูปแบบที่ยอมรับได้ สร้างเจตคติที่ดีให้ครูเห็นถึงประโยชน์ และยอมรับในการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เห็นคุณค่าในตนเองจนเกิดความภูมิใจในการเป็นศาสนาสาน มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างครูและผู้บริหารเพื่อให้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ไว้วางใจกัน ให้รู้สึกเป็นครอบครัวเดียวกัน มีกำลังใจในการทำงาน และมีความเชื่อมั่นว่า องค์กรจะให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และเพียงพอต่อการดำรงชีวิตโดยไม่เป็นภาระต่อสังคม

นริศ กระซังแก้ว (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 370 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ ด้านการยอมรับ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อความภักดีในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จุฬาลักษณ์ อิศรางกูร ณ อยุธยา (2564) ได้ศึกษาปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทโอเลคทรอนิกส์แห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านแรงจูงใจภายในและภายนอก (2) ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร (3) อิทธิพลระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ด้านแรงจูงใจภายในกับความจงรักภักดี (4) อิทธิพลระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านแรงจูงใจภายนอกกับความจงรักภักดี และ (5) อิทธิพลระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านแรงจูงใจภายในและภายนอกกับความจงรักภักดี กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในบริษัทอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี จำนวน 370 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า (1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านแรงจูงใจภายในมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยด้านความรับผิดชอบและด้านความสำเร็จในงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับถัดมาคือการยกย่องและยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ทำหาย และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ตามลำดับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านแรงจูงใจภายนอกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยด้านความปลอดภัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับถัดมา คือ ด้านสวัสดิการ ด้านเงินเดือน ด้านนโยบาย และการบริหาร ด้านโบนัสและค่าจ้างทำงานล่วงเวลาตามลำดับ ความจงรักภักดีต่อการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยด้านความรู้สึก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับถัดมาคือ ด้านการรับรู้และด้านพฤติกรรม ตามลำดับ (2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านแรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ลักษณะของงานที่ทำหาย ความรับผิดชอบมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อการมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดคือด้านความก้าวหน้าในอาชีพ (3) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านแรงจูงใจภายนอกประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร เงินเดือน ความปลอดภัยในการทำงาน สวัสดิการ โบนัสและค่าจ้างทำงานล่วงเวลามีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อการมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดคือด้านนโยบายและการบริหาร

พริยสร์ รัตนธรรม (2564) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษาบริษัท เอปี้ซี จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานวิศวกรฝ่ายสนับสนุน จำนวน 125 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบการแจกแจง ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ทำการวิเคราะห์หาอิทธิพลของตัวแปรโดยใช้สถิติวิธีวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่าระดับความคิดเห็นเรื่องปัจจัยจูงใจ พนักงานให้คงอยู่กับองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ปัจจัยเรื่องความรับผิดชอบต่อในงานที่ทำหาย ความสำเร็จในการทำงาน และความน่าสนใจในงานอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ส่วนระดับความคิดเห็นด้านความจงรักภักดี ของพนักงานต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ความจงรักภักดีด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้โดยการไม่สงสัยผู้นำของตน และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ผลการตรวจสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยจูงใจพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรด้านการเจริญเติบโตในการทำงาน ความน่าสนใจของงาน และความรับผิดชอบต่อในงานที่ทำหายมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร โดยรวมร้อยละ 74.3

รัชวุฒิ พุ่มผกา (2565) ได้ศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 420 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้พนักงานบริษัทระบบขนส่งมวลชน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความจงรักภักดีต่อบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เรียงลำดับ จากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนค่าตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณริศรา เวทยานนท์ (2566) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มเจนเอเรชั่นวายในจังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในจังหวัดกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน กลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (อายุระหว่าง 22-42 ปี) ในจังหวัดกาญจนบุรี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ Factor Analysis and Multiple Regression Analysis และวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในจังหวัดกาญจนบุรี ที่มีประสิทธิภาพ มีทั้งสิ้น 7 รูปแบบปัจจัย ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านการมุ่งมั่นในการพัฒนา ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายขององค์กร ด้านความผูกพันกับองค์กร ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความเชื่อมั่น

นภารัฐ อัมพสุวรรณ์ (2566) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม จำนวน 260 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า (1) เจ้าหน้าที่ที่มีอายุระดับการศึกษา และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ความ

ผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับความสัมพันธ์สูง (4) ความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับความสัมพันธ์สูง

นิภาพร เรืองศรี (2566) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของพนักงานในเครือ SE Biz มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความภักดีของพนักงานในเครือ SE Biz ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในชีวิต และความภักดีต่อองค์กรของพนักงานในเครือ SE Biz ประกอบด้วยด้านทัศนคติต่อองค์กรด้านความศรัทธาและความเชื่อมั่นต่อองค์กร ด้านความรัก และความห่วงใยต่อองค์กร ด้านความเต็มใจและอุทิศตนเองต่อองค์กร ด้านความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ด้านความภูมิใจและสนับสนุนต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทที่อยู่ในเครือ SE Biz จำนวน 220 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความภักดีของพนักงานในเครือ SE Biz โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ ปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยที่มีระดับความคิดเห็นปานกลาง คือ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ปัจจัยด้านสวัสดิการและเงินเดือน ปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต ตามลำดับ ความภักดีของพนักงานในเครือ SE Biz โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านความเต็มใจและอุทิศตนเองต่อองค์กร ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ ด้านความรักและความห่วงใยต่อองค์กร ด้านความภูมิใจและสนับสนุนต่อองค์กร ด้านความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ด้านทัศนคติต่อองค์กร ด้านความศรัทธาและความเชื่อมั่นต่อองค์กร ตามลำดับ

ปฏิมากร ทิพลี (2566) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีฟบ้านกุดนาขาม อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับแรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีฟบ้านกุดนาขาม (2) เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีฟบ้านกุดนาขาม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล (3) อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีฟบ้านกุดนาขาม และ (4) เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีฟบ้านกุดนาขาม กลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีฟบ้านกุดนาขาม อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 197 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า (1) แรงจูงใจในการทำงานของสมาชิกศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพบ้านกุดนาขาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพ บ้านกุดนาขาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ผลเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพบ้านกุดนาขาม อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการเป็นสมาชิก พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับ การศึกษา และสถานภาพสมรส พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน (3) แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ และด้านค่าตอบแทนและรายได้ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพ บ้านกุดนาขามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ เท่ากับ .620 โดยสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพบ้านกุดนาขาม อำเภอเจริญ ศิลป์จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 62.00 และ (4) แนวทางในการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพบ้านกุดนาขาม ได้แก่ ศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพบ้านกุดนาขาม ควรเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรให้แก่สมาชิกให้มีความมั่นใจในอนาคตการทำงานที่องค์กรแห่งนี้ โดยการสร้างแรงจูงใจทั้งในด้านค่าตอบแทน และโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน รวมทั้งจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและปริมาณให้เหมาะสมเพียงพอกับการทำงาน

วันวิสาข์ บุญเพชร (2566) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอ็น. ดี. รับเบอร์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใน บริษัท เอ็น.ดี. รับเบอร์ จำกัด (มหาชน) (2) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท เอ็น.ดี. รับเบอร์ จำกัด (มหาชน) และ (3) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท เอ็น.ดี. รับเบอร์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานประจำและพนักงานรายวันที่ปฏิบัติงานในบริษัท จำนวน 470 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ความแปรปรวนทางเดียว และเกณฑ์การพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ แรงจูงใจ โดยภาพรวมมีระดับที่มากที่สุด ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความเจริญก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายการบริหารองค์กร ด้านวิธีการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ

0.05 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ด้านความแนบแน่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับองค์กร และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงมากตามลำดับ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ศิขริน กล้าชุ่ม, อารณีน อินฟ้าแสง และดวงตา สราญรัมย์ (2566) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชีในสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชีในสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่าง คือ นักบัญชีในสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 470 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของนักบัญชีในสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุภาพร วิจิตชะจี (2566) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (2) ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และ (3) ปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 405 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน สายงานที่ต่างกันมีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ แรงจูงใจภายนอก ด้านความมั่นคงในงาน แรงจูงใจภายนอกด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจภายในด้าน ความก้าวหน้าในงาน แรงจูงใจภายในด้านความสำเร็จในงาน แรงจูงใจภายนอกด้านนโยบายและการบริหารงาน แรงจูงใจภายในด้านการให้ความสำคัญ

อดิศร สุขเกษม และคณะ (2566) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ($r=0.57$) ความมั่นคงในการทำงาน ($r=0.64$) วิธีการปกครองบังคับบัญชา ($r=0.68$) และนโยบายขององค์กร ($r=0.67$) มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การบริหารงานบุคคลแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน โดยองค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้าง ส่วนความจงรักภักดี ต่อองค์กรของพนักงาน แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ จากการศึกษา พบว่า ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมากที่สุด

2.5 สรุปตัวแปรที่ศึกษา

ผู้วิจัยได้สรุปตัวแปรต้นที่ได้จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตัวแปรต้นที่ได้จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง: ความต้องการส่วนบุคคล และตัวแปรตามที่ได้จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ดังตารางที่ 2.1-2.3

ตารางที่ 2.1 สรุปตัวแปรต้นที่ได้จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัย	ชัยพร มานะกิจ (2560)	เดชพงศ์ โพธิ์สุวรรณ (2560)	นันทพร ขวณชอบ (2560)	นริศ กระชังแก้ว (2563)	จุฬาลักษณ์ อิศรางกูร ณ อยุธยา (2564)	รัชฎี พุ่มผกา (2565)	ปณิการ ทิพเลิศ (2566)	วันวิสาข์ บุญเพชร (2566)	ณริศรา เทยยานนท์ (2566)	ศิริน ก่อชุม,อาภรณ์ อินฟ้าแสง และดวงตา สราญรัมย์	สุภาพร วิจิตรขะจิ (2566)	อดิศร สุขเกษม และคณะ (2566)	รวม
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน													
ปัจจัยจูงใจ	/	/		/						/		/	5
ปัจจัยค้ำจุน	/	/		/						/		/	5
แรงจูงใจภายนอก					/				/		/		3
แรงจูงใจภายใน					/				/		/		3
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน							/	/					2
การยอมรับนับถือ							/						1
ลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย			/			/	/	/					4
ความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ			/			/	/						3
ความก้าวหน้าในสายงาน			/			/	/						3
ความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงาน			/			/	/						3
ค่าตอบแทนและรายได้			/			/	/						3
สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน			/			/	/						3

ตารางที่ 2.2 สรุปตัวแปรต้นที่ได้จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง: ความต้องการส่วนบุคคล

ความต้องการส่วนบุคคล	ผู้วิจัย		
	กชพรรณ รักษี (2562)	ณัฐภัทร จันทพันธ์ (2562)	รวม
ร่างกาย	/		1
จิตใจ	/		1
สังคม	/		1
ความต้องการพื้นฐานด้านร่างกาย		/	1
ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย		/	1
ความต้องการเป็นที่รัก		/	1
ความต้องการด้านสังคม		/	1
ความต้องการความสำเร็จส่วนตัว		/	1

ตารางที่ 2.3 สรุปตัวแปรตามที่ได้จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย	รวม															
	อติศร สุเกษม และคณะ (2566)															
	วันวิสาข์ บุญเพ็ชร (2566)															
	นิภาพร เรืองศรี (2566)															
	นภาพร วัฒนศิริ (2566)															
	รัชฎา วัฒนศิริ (2565)															
	พริษฐ์ วัฒนศิริ (2564)															
	จุฬาลักษณ์ อัคราภิรมย์ (2564)															
	นริศ กระซังแก้ว (2563)															
	วิมลลักษณ์ หอมจิตเจริญ (2562)															
	ปริญญ์พร วัฒนศิริ (2562)															
	ญภาภรณ์ เจริญชันษา (2561)															
	นันทพร ชวนชอบ (2560)															
	เดชพงศ์ โพธิ์สุวรรณ (2560)															
	ชัยพร มานะกิจ (2560)															
	กมลชนก ละเลิง (2562)															
ความจงรักภักดีต่อองค์กร	พฤติกรรมแสดงออก															
	ความรู้สึก															
	การรับรู้															
	ความเชื่อมั่น															
	ความศรัทธา															
	ความรักและห่วงหาอาลัยต่อองค์กร															
	ทัศนคติต่อองค์กร															
	ความเต็มใจและอุทิศตนเองต่อองค์กร															
	ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร															
	ความภูมิใจและสนับสนุนต่อองค์กร															

ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรต้นที่สอดคล้องกับแนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยได้สรุปตัวแปรของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งสิ้น 22 งาน พบว่า มีงานวิจัยที่ใช้ตัวแปรต้นเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 12 งาน และมีจำนวน 2 งาน ที่ได้ใช้ตัวแปรต้นเกี่ยวกับ ความ ต้องการส่วนบุคคล ผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวแปรต้นจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้มาพัฒนาและสังเคราะห์ ตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ (1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยประยุกต์ใช้แนวคิดของ Herzberg (1959) และ (2) ความต้องการส่วนบุคคล โดยประยุกต์ใช้แนวคิดของ Maslow (1970)

ส่วนงานวิจัยที่เป็นตัวแปรตามเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร จำนวน 13 งาน และได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของ Hoy and Ree (1974) เพื่อนิยามความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานสถานีบริการน้ำมัน บริษัทการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย

- (1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก
- (2) ด้านความรู้สึก
- (3) ด้านการรับรู้