

## ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท เอบีซี จำกัด

### Organizational Loyalty of Employees: A Case Study of ABC Company Limited

สยาม เกิดจรัส

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

Siam Kerdjaras

Business Administration, North Bangkok University

E-mail: Siam.ke@northbkk.ac.th

*Received: January 31, 2019; Revised: May 29, 2019; Accepted: June 5, 2019*

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอบีซี จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอบีซี จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท เอบีซี จำกัด จำนวน 144 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน คือ การทดสอบทีแบบกลุ่ม 2 กลุ่มอิสระกันและการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ 1) พนักงานบริษัท เอบีซี จำกัด มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ ด้านการรับรู้ รองลงมา คือ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัท เอบีซี จำกัด ที่มีระดับการศึกษา และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในภาพรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการมีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่าพนักงานระดับบริหาร

**คำสำคัญ:** ความจงรักภักดีต่อองค์กร

#### ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study organizational loyalty of the employees working for ABC Company Limited, and 2) to compare organizational loyalty of the employees classified by the individual attributes. A quantitative research method was employed with questionnaire as a research instrument to collect the data. The sample used in this study

comprised of 144 employees working for ABC Company Limited. Descriptive and inferential statistics techniques, that were Independent test and One-way ANOVA, were used for data analysis. The research results were summarized as follows: 1) Overall, organizational loyalty of employees working for ABC Company Limited was at a high level. The highest average of their organizational loyalty was their perception, feeling and behavior respectively. 2) The results of the hypothesis testing revealed that overall, the employees of ABC Company Limited who had difference educational backgrounds and positions had the differences of organizational loyalty. The employees with bachelor's degree had more organizational loyalty than those with lower education level. The operations employees had more organizational loyalty than the executives.

**KEYWORDS:** Organizational Loyalty

## บทนำ

การที่พนักงานอยู่กับองค์กรเพียงระยะสั้นๆ สร้างความเสียหายให้กับองค์กรที่จะต้องประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ส่งผลต่อผลประกอบการ เกิดผลขาดทุนเพราะไม่มีกำลังแรงงานในการผลิตสินค้าหรือบริการ อีกทั้งอาจทำให้องค์กรต้องปิดตัวลงในที่สุด ประกอบกับผลการศึกษาล่าสุดของ Deloitte Millennial Survey (2016) ที่ว่าด้วยเรื่องความจงรักภักดีต่อองค์กรในกลุ่มคนรุ่นใหม่ ร้อยละ 25.00 ของกลุ่มตัวอย่างคาดว่าจะลาออกจากงานในปัจจุบันภายในปีหน้า ในขณะที่ 2 ใน 3 ของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม หรือประมาณ ร้อยละ 66.00 คาดว่าจะลาออกภายในปี ค.ศ. 2020 คาดว่าการทำงานในบริษัทเดียวตั้งแต่เรียนจบยันปลดเกษียณอาจจะพบเห็นได้น้อยลง (เปรมภัสสร ตรีสกุลโชคเสถียร, 2559) อีกทั้งผลสำรวจประจำปีเกี่ยวกับค่าตอบแทนรวมของทุกกลุ่มอุตสาหกรรมประจำปี พ.ศ. 2560 (2017 General Industry Total Compensation Survey) ของวิลลิส ทาวเวอร์ส

วัตสัน (Willis Towers Watson) บริษัทที่ปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โบรกเกอร์ และโซลูชันชั้นนำระดับโลก พบว่า อัตราการลาออกของพนักงานโดยรวมในประเทศไทยอยู่ที่ร้อยละ 12.00 ในปี พ.ศ. 2560 (วิลลิส ทาวเวอร์ส วัตสัน, 2560) “ส่วนผลการสำรวจของ บริษัท เอออน (Aon) ที่ได้จัดทำโครงการสำรวจค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปี พ.ศ. 2560 ชี้ว่าอัตราการลาออกในปี พ.ศ. 2560 เพิ่มขึ้นมาที่ ร้อยละ 16.60 จากร้อยละ 16.30 และร้อยละ 13.50 ในปี พ.ศ. 2559 และ พ.ศ. 2558 ตามลำดับเนื่องจากตลาดแรงงานมีการขยายตัวสูงขึ้น และคนรุ่นใหม่ที่กำลังก้าวหน้าในโลกการทำงานเปิดกว้างต่อการเปลี่ยนแปลง” (ศูนย์ข้อมูลและข่าวสืบสวนเพื่อสิทธิพลเมือง, 2560) สำหรับการลาออกของพนักงานในภาคอุตสาหกรรมโดยเฉพาะฝ่ายผลิตในโรงงานนั้นมีการศึกษาเรื่องการศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงาน ในส่วนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาของ ฌปภัช นาคเจือทอง (2553) ที่ได้ทำการศึกษาพนักงานในส่วน

อุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าระดับปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงาน อันดับ 1) คือ ลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่นที่มีสวัสดิการและเงินเดือนสูงกว่า อันดับ 2) คือ ลักษณะงานที่ต้องทำมีมากเกินไปไม่มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่ม เกิดความตึงเครียดในงานที่ทำ อันดับ 3) จะได้เปลี่ยนลักษณะงานที่ทำและได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น อันดับ 4) ขาดโอกาสที่จะดำรงตำแหน่งงานสูงกว่าที่เป็นอยู่ไม่ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้า อันดับ 5) ขาดความภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่ทำ ไม่ได้รับการยกย่องนับถือ อันดับ 6) เพื่อนร่วมงานขาดความรับผิดชอบ มีความขัดแย้งกันเสมอ อันดับ 7) ลาออกเพื่อไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ และอันดับ 8) ลาออกเพราะความจำเป็นอื่นๆ อาทิ ปัญหาส่วนตัว ปัญหาครอบครัว ปัญหาสุขภาพ แต่งงาน หรือย้ายที่อยู่ เป็นต้น (ณ ปัทข นาคเจือทอง, 2553) ซึ่งเมื่อ สรุปแล้วสาเหตุหลักๆ ในการลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงาน ได้แก่ ความต้องการเงินเดือนที่สูงขึ้น โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพและความสัมพันธ์กับหัวหน้าหรือผู้จัดการ

บริษัทต่างๆ ในประเทศไทยรับรู้ถึงสาเหตุในการลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงานเป็นอย่างดี ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการลาออกเป็นเรื่องค่าตอบแทนจากการทำงานและสวัสดิการ อย่างไรก็ตามค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินเป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งที่ช่วยจูงใจและรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้ สิ่งที่สำคัญไม่แพ้กัน คือ การเข้าใจว่าปัจจัยอะไรที่ช่วยกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมเกิดความผูกพันกับองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร รวมทั้งการสร้างคุณค่าให้แก่พนักงาน (Employee Value Proposition) ที่ถูกต้องและเหมาะสม และตรงกับความต้องการของพนักงานขององค์กร (วิลลิส

ทาวเวอร์ส วัตสัน, 2560) อาจจะต้องใช้เวลาในการพัฒนาแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่จำเป็นเพื่อแก้ปัญหา ดังนั้นองค์กรต่างๆ จึงต้องสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในการออกแบบกลยุทธ์การจ่ายค่าตอบแทน ต้องเปิดโอกาสด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีสวัสดิการที่ตรงกับความต้องการของพนักงาน และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อที่จะรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้ทำงานกับองค์กรตลอดไป

บริษัท ABC จำกัดนั้น เป็นบริษัทที่ให้ความสำคัญกับอัตราการเข้าออก (Turnover) ของพนักงาน ประกอบกับพนักงานที่มีความสามารถตรงกับความต้องการนั้นก็เริ่มหาได้ยากลำบากขึ้น เนื่องจากมีบริษัทคู่แข่งขึ้นจำนวนมาก แรงงานเลิกงานมากขึ้น อีกทั้งกระแสของการออกไปสร้างธุรกิจเป็นผู้ประกอบการเองกำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบัน จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปทำการศึกษาให้เกิดความเข้าใจ และหาวิธีการป้องกันการสูญเสียพนักงานที่มีความสามารถไป อีกทั้งยังสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนา แก้ไขและปรับปรุงให้บุคลากรมีความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นและยังเป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กร โดยการกำหนดแนวทางการสร้างความจงรักภักดีเพื่อรักษาบุคลากรให้ปฏิบัติงานอยู่ได้ในระยะยาวอย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## สมมติฐาน

พนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

## ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปพัฒนา แก้ไขและปรับปรุงให้บุคลากรมีความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นและจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งยังเป็นข้อมูลให้องค์กรได้เตรียมความพร้อมในด้านอัตรากำลังซึ่งจะสามารถนำไปประกอบใช้ในการวางแผนทางอัตรากำลังคนขององค์กรได้

2. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กร กำหนดแนวทางการสร้างความจงรักภักดีเพื่อรักษาบุคลากรให้ปฏิบัติงานอยู่ได้ในระยะยาวและมีประสิทธิภาพ

3. สถาบันการศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้สำหรับการเรียนการสอนในการบริหารธุรกิจได้ เช่น การพัฒนาบุคลากรขององค์กรและแนวทางการสร้างความผูกพันและแนวทางการสร้างความจงรักภักดี เป็นต้น

4. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจต่างๆ จะสามารถนำไปเป็นแนวทางการสร้างความผูกพันและแนวทางการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรให้กับพนักงานเพื่อหาวิธีการรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้ดำรงอยู่กับองค์กรตลอดไป

## แนวคิดทฤษฎีความจงรักภักดีต่อองค์กร

กรองกาญจน์ ทองสุข (2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร

สถานที่ที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร มีความพึงพอใจในการทำงาน พอใจในผลงาน วัฒนธรรม ตลอดจนรู้สึกรักและมีความอบอุ่นผูกพันต่อองค์กร และจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจ สอดคล้องกับ จาตุรงค์ วัฒนศิริ (2552) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกของพนักงาน ซึ่งเคารพต่อองค์กร มีความเต็มใจปฏิบัติงานและอุทิศตนต่อองค์กร มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนใจและเอาใจใส่ ภูมิใจและสนับสนุนองค์กร ปกป้ององค์กรจากการต่อต้านของบุคคลอื่น ตระหนักในด้านดีขององค์กร มีความเชื่อถือและไว้วางใจพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กรมีความปรารถนาและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไป โดย Hoy and Rees (1974) ได้กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนยังมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากขึ้นเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็จะน้อยลงเท่านั้น ความจงรักภักดีประกอบด้วย 3 มิติ คือ พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect) ความรู้สึก (Affective Aspect) และการรับรู้ (Cognitive Aspect)

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบงานวิจัยซึ่งมีขั้นตอนในการวิจัยโดยเริ่มแรกได้มีการทบทวนวรรณกรรม ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาพัฒนาจัดทำแบบสอบถาม และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา เมื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง

ตามเนื้อหาเรียบร้อยแล้วจึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม อีกทั้งยังวิเคราะห์และแปลผลจากแบบสอบถาม และสรุปผลการศึกษา

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ABC จำกัด จำนวน 218 คน (บริษัท ABC จำกัด เป็นบริษัทอยู่ในอุตสาหกรรมผลิตและจำหน่ายเหล็ก) โดยแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น เพศชายจำนวน 115 คน และเพศหญิง จำนวน 103 คน ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของตัวอย่างด้วยสูตรของคอคแรน (Cochran, 1997) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 ตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportionate Stratified Sampling) จากเพศชายที่มีประชากร 115 คน ได้ขนาดตัวอย่าง 79 คน และจากเพศหญิงที่มีประชากร 103 คน ได้ขนาดตัวอย่าง 71 คน โดยได้ตัวแทนมาจากแต่ละหน่วยงานโดยจัดสรรอย่างเหมาะสมตามสัดส่วนของจำนวนแต่ละเพศของแต่ละหน่วยงาน

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยพัฒนาแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรม ศึกษา ค้นคว้า จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน เป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยพัฒนามาจากฮอยและรีส์ (Hoy & Rees, 1974) รวม 18 ข้อ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก 2) ด้านความรู้สึก 3) ด้านการรับรู้ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ประเมินค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ค่าคะแนน 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended) เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมีจำนวน 1 ข้อ คือ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับความจงรักภักดีต่อองค์กร

อีกทั้งยังทำการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ในระหว่าง 0.33-1.00 ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุง แก้ไขข้อคำถามที่มีค่าดัชนี IOC ต่ำกว่า 0.50 ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability Test) โดยทดลองแจกให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งที่อยู่ในอุตสาหกรรมผลิตและจำหน่ายเหล็กเช่นเดียวกับบริษัท ABC จำกัด จำนวน 30 คน โดยค่าแอลฟาของคอนบราค (Cronbach's Alpha) ที่ได้อยู่ระหว่าง 0.80-0.91 ซึ่งมีค่าแอลฟา (Alpha) มากกว่า 0.70 ถือเป็นค่าที่ใช้ได้ ดังนั้นถือว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือ

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการแจกแบบสอบถามแก่พนักงานบริษัท ABC จำกัด จำนวน 150 ชุด ได้รับการตอบกลับจำนวนทั้งสิ้น 144 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ (Response Rate) ร้อยละ 96.00 การใช้แบบสอบถามถือว่ามีความเหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูลเนื่องจากพนักงานต่างมีเวลาที่จำกัดต้องการเวลาในการให้ข้อมูลที่กระชับ และตรงจุด

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด จะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยแบ่งเป็นสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบที่แบบกลุ่มอิสระกัน (Independent Sample t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีผลต่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD) เพื่อค้นหาความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อองค์กรในกลุ่มประชากร

### ผลการวิจัย

ผลสรุปการศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด มีดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของตัวอย่างพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20 ส่วนใหญ่มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 42.36 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 70.10 มีรายได้ต่อเดือน 15,000-30,000 บาท มากที่สุด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 56.90 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 61.10 มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับพนักงานระดับปฏิบัติการมากที่สุด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานเกินกว่า 5 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80

2. ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด ในภาพรวมทั้งหมด

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	Min	Max	ระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร
1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	3.58	0.446	2.67	5.00	มาก
2. ด้านความรู้สึกรัก	3.73	0.511	2.17	5.00	มาก
3. ด้านการรับรู้	3.99	0.603	2.00	5.00	มาก
รวม	3.77	0.464	2.50	4.83	มาก



จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานบริษัท ABC จำกัด มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรับรู้ รองลงมา คือ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรมที่แสดงออกตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ว่า พนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัดแตกต่างกัน ดังนี้

### 3.1 อายุ (ดังตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล			n	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	สถิติทดสอบ	p-value
อายุ	ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	ต่ำกว่า 25 ปี	41	28.47	3.52	0.399	F = 0.838	0.435
		25-35 ปี	61	42.36	3.59	0.448		
		มากกว่า 35 ปี	42	29.17	3.64	0.486		
	ด้านความรู้สึก	ต่ำกว่า 25 ปี	41	28.47	3.60	0.406	F = 3.250*	0.042
		25-35 ปี	61	42.36	3.71	0.541		
		มากกว่า 35 ปี	42	29.17	3.88	0.530		
	ด้านการรับรู้	ต่ำกว่า 25 ปี	41	28.47	3.98	0.372	F = 0.554	0.576
		25-35 ปี	61	42.36	4.05	0.576		
		มากกว่า 35 ปี	42	29.17	3.93	0.799		
	ภาพรวม	ต่ำกว่า 25 ปี	41	28.47	3.70	0.344	F = 0.709	0.494
		25-35 ปี	61	42.36	3.79	0.463		
		มากกว่า 35 ปี	42	29.17	3.82	0.561		

หมายเหตุ: \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันในภาพรวมและในรายด้านอย่างไม่มีนัยสำคัญ ยกเว้นด้านความรู้สึกที่แตกต่างกันอย่างมีนัย

สำคัญ 0.05 ผู้วิจัยทำการทดสอบรายคู่ด้วยผลต่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD) ดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** ผลการทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด ด้านความรู้สึก จำแนกตามอายุ

ด้านความรู้สึก	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	มากกว่า 35 ปี
ต่ำกว่า 25 ปี	3.60	-	$\Delta\bar{X} = -0.11$ p-value = 0.269	$\Delta\bar{X} = -0.28^*$ p-value = 0.013
25-35 ปี	3.71	-	-	$\Delta\bar{X} = -0.17$ p-value = 0.101
มากกว่า 35 ปี	3.88	-	-	-

หมายเหตุ: \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณาจากผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า พนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความจงรักภักดี

ต่อองค์กรด้านความรู้สึกลดกว่าพนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีอายุมากกว่า 35 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 3.2 ระดับการศึกษา (ดังตารางที่ 4)

**ตารางที่ 4** ผลการทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

จำแนกตามระดับการศึกษา		n	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	สถิติทดสอบ	$\Delta\bar{X}$ (p-value)
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	ต่ำกว่าปริญญาตรี	41	28.47	3.33	0.350	t = -4.440**	-0.35 (0.000)
	ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	103	71.53	3.68	0.443		
ด้านความรู้สึก	ต่ำกว่าปริญญาตรี	41	28.47	3.51	0.467	t = -3.421**	-0.31 (0.001)
	ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	103	71.53	3.82	0.502		
ด้านการรับรู้	ต่ำกว่าปริญญาตรี	41	28.47	3.77	0.617	t = -2.843**	-0.31 (0.005)
	ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	103	71.53	4.08	0.577		
ภาพรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	41	28.47	3.54	0.430	t = -3.935**	-0.32 (0.000)
	ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	103	71.53	3.86	0.447		

หมายเหตุ: \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในภาพรวมและรายด้าน โดยพนักงาน

ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระดับต่ำกว่าปริญญาตรีในทุกด้าน

### 3.3 ตำแหน่งงาน (ดังตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน

จำแนกตามตำแหน่งงาน		n	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	สถิติทดสอบ	$\Delta\bar{X}$ (p-value)
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	ระดับปฏิบัติการ	120	83.33	3.59	0.410	t = 0.653	0.08 (0.519)
	ระดับบริหาร	24	16.67	3.51	0.597		
ด้านความรู้สึกรัก	ระดับปฏิบัติการ	120	83.33	3.78	0.490	t = 2.590*	0.29 (0.011)
	ระดับบริหาร	24	16.67	3.49	0.554		
ด้านการรับรู้	ระดับปฏิบัติการ	120	83.33	4.07	0.578	t = 3.575**	0.46 (0.000)
	ระดับบริหาร	24	16.67	3.61	0.591		
ภาพรวม	ระดับปฏิบัติการ	120	83.33	3.81	0.440	t = 2.750**	0.28 (0.007)
	ระดับบริหาร	24	16.67	3.53	0.519		

หมายเหตุ: \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในภาพรวมและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้และด้านความรู้สึกรักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ โดยพนักงานที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งระดับบริหารในภาพรวม ด้านการรับรู้ และด้านความรู้สึกรัก

### 3.4 ประสิทธิภาพการทำงาน (ดังตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล			n	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	สถิติทดสอบ	p-value
ประสบการณ์การทำงาน	ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	ไม่เกิน 3 ปี	40	27.78	3.51	0.401	F = 1.423	0.245
		3-5 ปี	51	35.42	3.56	0.462		
		เกินกว่า 5 ปี	53	36.80	3.66	0.459		
	ด้านความรู้สึกรัก	ไม่เกิน 3 ปี	40	27.78	3.58	0.437	F = 3.430*	0.035
		3-5 ปี	51	35.42	3.71	0.516		
		เกินกว่า 5 ปี	53	36.80	3.86	0.535		
	ด้านการรับรู้	ไม่เกิน 3 ปี	40	27.78	4.05	0.347	F = 0.541	0.583
		3-5 ปี	51	35.42	4.02	0.607		
		เกินกว่า 5 ปี	53	36.80	3.93	0.741		
	ภาพรวม	ไม่เกิน 3 ปี	40	27.78	3.72	0.346	F = 0.538	0.585
		3-5 ปี	51	35.42	3.77	0.480		
		เกินกว่า 5 ปี	53	36.80	3.82	0.526		

หมายเหตุ: \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรในภาพรวมและในรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ยกเว้นด้านความรู้สึกรักที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีผลต่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD) ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการทดสอบความแตกต่างของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด ด้านความรู้สึกรัก จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

	$\bar{X}$	ไม่เกิน 3 ปี	3-5 ปี	เกินกว่า 5 ปี
ไม่เกิน 3 ปี	3.58	-	$\Delta\bar{X} = -0.13$ p-value = 0.218	$\Delta\bar{X} = -0.28^{**}$ p-value = 0.010
3-5 ปี	3.71	-	-	$\Delta\bar{X} = -0.15$ p-value = 0.150
เกินกว่า 5 ปี	3.86	-	-	-

หมายเหตุ: \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 7 เมื่อพิจารณาจากผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า พนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีประสบการณ์การทำงานเกินกว่า 5 ปีมีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกมากกว่าพนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 3 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. จากแบบสอบถามปลายเปิดมีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเพียงเล็กน้อย อย่างไรก็ตามคำตอบเหล่านี้สามารถก่อให้เกิดประโยชน์ในการพิจารณาปรับปรุงและข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยและสำหรับการศึกษาค้างต่อไป โดยสรุปได้ ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิด

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	แนวทางในการแก้ไขอุปสรรค
อยากให้องค์กรทุกองค์กรตัดสินใจตัดสินพนักงานจากการปฏิบัติงานจริง มากกว่าคำพูด	องค์กรต่างๆ ควรมีการสร้างมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจากการปฏิบัติงานที่เป็นจริง ไม่ควรตัดสินหรือเชื่อในคำกล่าวต่างๆ ของพนักงานเพื่อความเท่าเทียมกันในองค์กร

จากตารางที่ 8 พบว่า พนักงานขององค์กรต้องการให้องค์กรทุกองค์กรตัดสินใจตัดสินพนักงานจากการปฏิบัติงานจริง นี่ก็อาจจะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นองค์กรต่างๆ ควรมีการสร้างมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจากการปฏิบัติงานที่เป็นจริง ไม่ควรตัดสินหรือเชื่อในคำกล่าวต่างๆ เพื่อความเท่าเทียมกัน

### การอภิปรายผลการวิจัย

ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด ผู้วิจัยพบประเด็นที่ควรอภิปรายดังนี้

1. ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด จากการศึกษาค้นคว้าความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด ในภาพรวม

อยู่ในระดับมาก แสดงว่า พนักงานบริษัท ABC จำกัด มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับที่ดีแต่ยังไม่ถึงระดับมากที่สุดอาจเนื่องมาจากการที่พนักงานบริษัท ABC จำกัด เกิดการรับรู้ถึงการดูแล ระบบการบริหารจัดการ ความห่วงใยขององค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกมีความสุข รักและภูมิใจในการทำงานในองค์กร อยากมีส่วนร่วมกับองค์กร ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรม การเชื่อฟัง การปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัดและเต็มความสามารถส่งผลให้ความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท ABC จำกัด อยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับ วิภา จันทร์หล้า (2559) ได้ศึกษาความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัทโตโยต้า โทโยต้า โทโยต้า จำกัด จังหวัดชลบุรี และพบว่าความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัทโตโยต้า โทโยต้า โทโยต้า จำกัด จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัย วันใหม่ ทิพโอสถ (2558) ที่

ได้ศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ในภาพรวมของระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.1 ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกจากความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด อยู่ในระดับมาก อาจเพราะพนักงานบริษัท ABC จำกัดมีการปฏิบัติงานตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดและเต็มความสามารถ อุทิศตนและรักษาผลประโยชน์ให้กับองค์กรเป็นประจำ โดยองค์กรจะต้องช่วยพัฒนาพนักงานดัง Al-Ma'ani (2013) กล่าวว่าการฝึกอบรมพนักงาน และการเพิ่มขีดความสามารถ ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ในส่วนของการดำเนินการต่างๆ ต้องอยู่ภายใต้การร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ของบุคลากรหรือเรียกว่าอำนาจร่วมอีกทั้ง Mehta, Singh, Bhakar, and Sinha (2010) ยังพบว่า การพัฒนาอาชีพ การสร้างแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ วิภา จันทรห้ำ (2559) ได้ศึกษาความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัท ไทโยต้า โทโยต้า โทโยต้า จำกัด จังหวัดชลบุรี พบว่า ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัท ไทโยต้า โทโยต้า โทโยต้า จำกัด จังหวัดชลบุรี ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับมาก

1.2 ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด ด้านความรู้สึก จากการศึกษาค้นคว้าความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด อยู่ในระดับมาก อาจเพราะพนักงานบริษัท ABC จำกัดมีความสุข รักและภูมิใจในองค์กร รู้สึกเกิดความรู้สึกอยากมีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการ

ทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ นิศาชล เรืองชู (2557) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า พนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย มีความคิดเห็นต่อความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกอยู่ในระดับมาก

1.3 ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด ด้านการรับรู้จากการศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด อยู่ในระดับมาก อาจเพราะพนักงานบริษัท ABC จำกัด มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวของผู้บริหารงานองค์กรเนื่องจากมีระบบบริหารจัดการงานที่ดี จึงให้ความเคารพและเชื่อถือในการตัดสินใจของผู้บริหาร และหัวหน้างาน สอดคล้องกับผลวิจัยของ นิศาชล เรืองชู (2557) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า พนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทยมีความคิดเห็นต่อความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ว่า พนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามปัจจัยอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ดังต่อไปนี้

2.1 จำแนกตามอายุ จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า พนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความรู้สึกที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเพราะ

พนักงานทุกช่วงอายุต่างมีความรักที่จะทำงานกับบริษัท มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท เกิดความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกของบริษัท และยินดีให้ความร่วมมือกับทุกกิจกรรมที่บริษัทจะดำเนินการให้เกิดขึ้น ในด้านความรู้สึกจะเห็นได้ว่าพนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีอายุมากกว่า 35 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกมากกว่าพนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี อาจเพราะรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อบริษัท เพื่อนร่วมงานต่างให้ความเคารพในความสามารถและความอาวุโสไปพร้อมๆ กัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิรนนท์ ดวงคา (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความภักดีต่อองค์กรของวิศวกรในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์: กรณีศึกษา บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด โดยผลสรุปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของวิศวกร จำแนกตามอายุ พบว่า ความภักดีต่อองค์กรของวิศวกรไม่มีความแตกต่างกัน

2.2 จำแนกตามระดับการศึกษา จากการศึกษพบว่า พนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จะเห็นได้ว่าพนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปมีความจงรักภักดีต่อองค์กรในภาพรวมและในทุกด้านมากกว่าพนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาจเพราะพนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอาจมีความรู้สึกไม่มั่นคงในรายได้ของตนเองเนื่องจากมีวุฒิการศึกษาที่ต่ำกว่า ประกอบกับพนักงานบริษัท ABC จำกัด มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปมีรายได้ที่เหมาะสม มั่นคงกับตนเอง อีกทั้งยังสามารถต่อยอดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในองค์กรได้

รวดเร็วกว่าพนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ถลัชนันท์ บุตรขุนทอง (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

2.3 จำแนกตามตำแหน่งงาน จากการศึกษพบว่า พนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านพฤติกรรมที่แสดงออกที่ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากลักษณะการปฏิบัติงานหรือหน้าที่ที่มีในองค์กรมีความแตกต่างกันออกไปบางตำแหน่งงานมีความสำคัญสำหรับองค์กรเป็นอย่างมาก เช่น งานทางด้านกลยุทธ์ งานทางด้านการผลิต เป็นต้น จึงทำให้ในบางครั้งองค์กรให้ความสำคัญสนับสนุนแตกต่างกันออกไป แต่พนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่าพนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีตำแหน่งงานระดับบริหาร อาจเพราะในการประกอบกิจการของบริษัท ABC จำกัด จะเน้นไปที่สายงานการผลิต ซึ่งจะต้องใช้พนักงานในการผลิตเป็นจำนวนมากเพื่อให้เพียงพอต่อคำสั่งซื้อของลูกค้า จึงให้การดูแลเอาใจใส่ จูงใจพนักงานระดับปฏิบัติการมากเป็นพิเศษ ส่งผลให้พนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่าพนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีตำแหน่งงานระดับบริหาร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศิริพร ชื่นแฉ่ง (2553) ได้ทำการศึกษารับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า พนักงานบริษัท พีน่าเฮาส์ จำกัด

(มหาชน) และพนักงานบริษัทจินตนาอินเตอร์เทรด จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

2.4 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความรู้สึกที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากไม่ว่าพนักงานบริษัท ABC จำกัดจะคนเก่าหรือใหม่ต่างมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้กับองค์กร มีความสุขในการทำงาน มีความรักที่ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้ แต่ด้านความรู้สึกพนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีประสบการณ์การทำงานเกินกว่า 5 ปีมีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกมากกว่าพนักงานบริษัท ABC จำกัด ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 3 ปี อาจเพราะคนที่ทำงานให้กับองค์กรเป็นระยะเวลานานจะเริ่มรู้สึกรักองค์กร เปรียบเสมือนครอบครัว รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ไม่คิดจะลาออก และจะทำงานกับองค์กรไปจนถึงเกษียณอายุ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จีรนนท์ ดวงคา (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความภักดีต่อองค์กรของวิศวกรในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์: กรณีศึกษาบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด โดยผลสรุปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของวิศวกร จำแนกตามอายุงาน พบว่า ความภักดีต่อองค์กรของวิศวกรไม่มีความแตกต่างกัน

#### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ผลการวิจัยพบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ABC จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ควรที่จะปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้

บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงที่สุดโดยมุ่งเน้นในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดของแต่ละด้าน เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ และเพื่อเป็นการก่อให้เกิดการทำงานที่มีคุณภาพควบคู่กับการชำระไว้ซึ่งบุคลากรขององค์กร โดยผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะการวิจัย ดังนี้

1. ด้านการรับรู้ จากการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัท ABC จำกัด มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้อยู่ในระดับมาก แต่ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เมื่อพนักงานทำงานผิดพลาดหรือบกพร่องผู้บังคับบัญชา และองค์กรจะร่วมกันรับผิดชอบแทน ดังนั้น การสร้างให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้มากยิ่งขึ้นไป องค์กรควรที่จะร่วมรับผิดชอบแทนพนักงานเมื่อเกิดการทำงานที่ผิดพลาดหรือบกพร่อง ช่วยเหลือให้แนวทางในการแก้ไขข้อผิดพลาดให้กับพนักงาน ไม่ควรลงโทษ หรือว่ากล่าวตักเตือน ควรจะให้คำแนะนำ สร้างความรอบคอบให้กับพนักงานเพื่อเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้กับพนักงาน เช่น การให้กำลังใจ การสอนงานอย่างใกล้ชิด เป็นต้น

2. ด้านความรู้สึก จากการวิจัยพบว่ามีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกอยู่ในระดับมาก แต่ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ไม่คิดจะลาออก และจะทำงานกับองค์กรไปจนถึงเกษียณอายุ ดังนั้น การสร้างให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกมากยิ่งขึ้นไป องค์กรควรที่จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร เช่น ให้งานสำคัญ ให้การสนใจ ให้การดูแลห่วงใยพนักงาน ดูแลพนักงานเปรียบเสมือนคนในครอบครัว เป็นต้น จะทำให้พนักงานรู้สึกมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ประกอบกับเป็นการสร้างให้



เกิดความสมดุลระหว่างเวลาการทำงานและการพักผ่อนกับครอบครัวให้กับพนักงาน เมื่อเกิดความสมดุลระหว่างงานและเรื่องส่วนตัวของพนักงานก็จะทำให้พนักงานเกิดความสุข อยากรที่จะอยู่กับองค์กรไปจนกระทั่งถึงวัยเกษียณ

3. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จากการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ABC จำกัด มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับมาก แต่ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีความต้องการที่จะย้ายตามองค์กร เมื่อองค์กรเปลี่ยนสถานที่ตั้งใหม่ ดังนั้น การสร้างให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมากยิ่งขึ้นไป องค์กรควรที่จะทำความเข้าใจในสาเหตุที่พนักงานไม่ค่อยอยากย้ายตามองค์กรไป อาจมีสาเหตุมาจากการไม่อยากรย้ายถิ่นฐาน หรือการเดินทางไม่สะดวก องค์กรควรให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ไม่ว่าจะเป็ค่าที่พัก รถรับส่งในการไปทำงาน เพิ่มเงินเดือน หรือสิ่งสนับสนุนอื่นๆ เพื่อให้พนักงานไม่รู้สึกว่ตนเองมีความลำบาก ในการมาปฏิบัติงาน จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และอยากจะทำงนกับองค์กรไปตลอด แม้ว่าองค์กรจะขยายองค์กรไปยังที่อื่นๆ ก็ตาม

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดจากการเก็บข้อมูลเฉพาะบริษัทในอุตสาหกรรมเหล็กที่มีขนาดไม่ใหญ่มาก ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยความจงรักภักดีของพนักงานของบริษัททั้งอุตสาหกรรมเพื่อให้ทราบแนวโน้มของความคิดเห็นของแรงงานในอุตสาหกรรมนั้นๆ ว่ามีความคิดเห็น

เช่นไร บริษัทในอุตสาหกรรมนั้นๆ จะได้มีการเตรียมความพร้อมในการป้องกันและรับมือกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น และเพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปต่อยอดในการศึกษาในอนาคตต่อไป

2. ควรมีการศึกษาแนวทางการธำรงรักษาการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรให้กับพนักงาน เพื่อที่จะได้ศึกษาแนวทางในการสร้างความผูกพันให้กับพนักงานกับองค์กร

3. ควรมีการศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยขยายกลุ่มประชากรในการศึกษาออกไปในระดับกลุ่ม เช่น กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มสถาบันการศึกษา กลุ่มราชการ เป็นต้น เพื่อขยายกลุ่มประชากรให้กว้างขวางขึ้นเพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อการวางแผนบริหารจัดการขององค์กรเพื่อหาข้อสรุปในการธำรงรักษาบุคลากรในองค์กรนั้นๆ

4. การวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดในการใช้ Likert Scale เป็นการวัด ซึ่งเป็นการวัดโดยอ้อม อาศัยความรู้สึกและความเห็นเป็นหลัก ดังนั้นงานวิจัยครั้งต่อไปควรใช้วิธีวัดที่ใช้แบบทดสอบที่สามารถคำนวณคะแนนที่แน่นอนได้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น อีกทั้งควรเพิ่มการทดสอบแบบนอนพาราเมตริก (Non Parametric) ในงานวิจัยครั้งต่อไป

### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์โดยได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ที่ส่งเสริมให้คณาจารย์สร้างผลงานวิจัย และให้ทุนสนับสนุนการทำผลงานวิจัย จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้



## เอกสารอ้างอิง

- กรรองกาญจน์ ทองสุข. (2554). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด* (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- จาตุรงค์ วัฒนศิริ. (2552). *ความผูกพันความจงรักภักดีและการมีความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนจินดาวัฒน์ จังหวัดระยอง* (งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- จิรนนท์ ดวงคำ. (2551). *ความภักดีต่อองค์กรของวิศวกรในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์: กรณีศึกษาบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ณปภัช นาคเจือทอง. (2553). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา* (การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ถลันนนท์ บุตรขุนทอง. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- นิตาชล เรืองชู. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- เปรมภัสส์ ตระกูลโชคเสถียร. (2559). *อะอะเปลี่ยนงาน! ผลสำรวจความจงรักภักดีต่อบริษัทในกลุ่มคนรุ่นใหม่ในทุกองค์กรต้องฟัง*. สืบค้นเมื่อ 7 กันยายน 2561, จาก <https://thumbsup.in.th/2016/02/how-loyal-are-millennial-employees>
- วันใหม่ ทิพย์โอสถ. (2558). *ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์ป แอปพลาเยแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง).
- วิภา จันทร์หล้า. (2559). *ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัทโตโยต้า โทโย เอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรี* (งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- วิลลิส ทาวเวอร์ส วัทสัน. (2560). *ผลสำรวจขาดอัตราเงินเดือนในไทยปรับขึ้นที่ร้อยละ 5.5*. สืบค้นเมื่อ 7 กันยายน 2561, จาก <https://www.ryt9.com/s/prg/2747759>
- ศิริพร ชื่นแฉ่ง. (2553). *การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- ศูนย์ข้อมูลและข่าวสืบสวนเพื่อสิทธิพลเมือง. (2560). *ปี 2560 คนไทยลาออกจากงาน 9.6 หมื่นถึง 1.3 แสนคน/เดือน*. สืบค้นเมื่อ 7 กันยายน 2561, จาก <https://www.tcijthai.com/news/2017/12/scoop/7633>
- Al-Ma'ani, A. I. (2013). Factors affecting the organizational loyalty of workers in the Jordanian Commercial Banks.

*Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(12), 878-896.

Cochran, W. G. (1997). *Sampling techniques* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.

Hoy, W. K., & Rees, R. (1974). Subordinate loyalty to immediate superiors: A neglected concept in the study of educational administration. *Sociology of Education*, 47, 274-275.

Mehta, S., Singh, T., Bhakar, S. S., & Sinha, B. (2010). Employee loyalty towards organization: A study of academicians. *Behavior in Organizations*, 1(1), 98-108.