

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรที่มีต่อบริษัท

Essilor Optical Laboratory (Thailand)

Factors Affecting Organizational Loyalty of Employees

in Essilor Optical Laboratory (Thailand) Company

นางสาวจรรวณ คารมริน

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Miss Jaruwan Karomrueen

E-mail: jaruwan.karomrueen@gmail.com

Industrial Management, Faculty of Business Administration,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรที่มีต่อบริษัท Essilor Optical Laboratory (Thailand) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความจงรักภักดีของบุคลากร และศึกษาระดับความจงรักภักดีของบุคลากรของบริษัท Essilor Optical Laboratory (Thailand) ซึ่งใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการทำแบบสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการศึกษาข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และอายุ ไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรต่อบริษัท Essilor Optical Laboratory ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลรวมในแต่ละข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ไม่ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดี ทั้งด้านการรับรู้ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม แต่ในส่วนของการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรต่อบริษัท Essilor Optical Laboratory ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลรวมในแต่ละข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ด้านระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดี ทางด้านการรับรู้ สำหรับปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทตำแหน่งหน้าที่ ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากร ต่อบริษัท Essilor

Optical Laboratory ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลรวมในแต่ละข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดี ทั้งด้านการรับรู้และความรู้สึก สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทตำแหน่งหน้าที่ ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดี ทั้งด้านการรับรู้ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม

คำสำคัญ: ความจงรักภักดี, บริษัท Essilor Optical Laboratory

Abstract

This study aims to examine factors influencing personnel loyalty and loyalty level of the personnel towards Essilor Optical Laboratory company. The data from the questionnaire responded by 400 personnel, and analyzed by utilizing techniques of statistical analysis (e.g. frequency distribution, mean, and standard deviation) and multiple regression analysis.

The results showed personality factor of sex and age aren't significant at the level 0.05, but the time to working with the company is significant at the level 0.05 on acknowledge part. For the factor of payroll is significant at the level 0.05 on acknowledge and feeling part and the last factor, position is significant at the level 0.05 on acknowledge, feeling and behavior part.

Keywords: Loyalty, Essilor Optical Laboratory company

บทนำ

ประเทศไทยเข้าสู่สังคมสูงวัยตั้งแต่ปี 2548 และจะเป็นสังคมผู้สูงวัยอย่างสมบูรณ์ในปี 2566 โดยจะมีผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปนั้น เกินร้อยละ 20 ขณะที่ประชากรวัยเด็ก และวัยแรงงานมีอัตราการลดลง โดยที่คนรุ่นใหม่หรือคน Gen Y ซึ่งหมายถึงกลุ่มคนที่ปัจจุบัน อายุประมาณ 20-40 ปี จะมีสัดส่วนในวัยแรงงานมากที่สุด ดังนั้นกลุ่มคน Gen Y จึงเป็นกลุ่มคนที่ถูกคาดหวังให้เป็นกำลังขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ รวมถึงดูแลผู้สูงอายุที่มีเพิ่มขึ้นในอนาคต และจากรายงานของดีลอยท์ (Deloitte) องค์กรที่ปรึกษาระดับโลกในเรื่อง “The 2016 Deloitte Millennial Survey : Winning over the next generation of leaders” ที่ได้ทำการสำรวจข้อมูลจากคนทำงานคน Gen Y จำนวน 7,700 คนใน 29 ประเทศทั่วโลก (ประเทศไทยมีกลุ่มตัวอย่างสำรวจจำนวน 100 คน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 66 มีความตั้งใจอยากเปลี่ยนงานหรือตั้งใจลาออกจากราชการ (Intention to leave) ในช่วงเวลาระหว่างหกเดือนถึงหนึ่งปี และมี เพียงประมาณร้อยละ 16 เท่านั้นที่ประสงค์จะทำงานกับองค์กรต่อไปจนถึงปี ค.ศ.2020 (Deloitte, 2016) และในสถานการณ์ ณ ปัจจุบัน ที่มีการแข่งขันทางด้านธุรกิจ รวมถึง

การเคลื่อนไหวของกำลังแรงงานสูง อีกทั้งระดับการศึกษาของพนักงานที่มีสูงขึ้น ได้ส่งผลให้พนักงานจำนวนหนึ่งในองค์กรขาดความรู้ลึกเชื่อมโยงต่อองค์กร ไม่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่ และด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นได้ส่งผลต่อเนื่องกับองค์กร กล่าวคือ การเปลี่ยนงานของพนักงานไปสู่องค์กรอื่น ส่งผลกระทบบ่อยครั้งในองค์กรที่เป็นภาคธุรกิจบริการ เนื่องจากการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรพึงประสงค์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณลักษณะของความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งนับเป็นหนึ่งในคุณลักษณะสำคัญที่เอื้อต่อการสร้างผลิตภาพจากการดำเนินงานและการบริการ รวมไปถึง การธำรงรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ที่นับวันยิ่งหาได้ยากมากขึ้นจากคนรุ่นใหม่ ๆ ที่เข้ามาในองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่ทำให้นุคลากรมีความจงรักภักดีต่อบริษัท Essilor Optical Laboratory (Thailand)
2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของบุคลากรต่อบริษัท Essilor Optical Laboratory (Thailand)

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อบริษัท Essilor Optical Laboratory (Thailand)
2. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อบริษัท Essilor Optical Laboratory (Thailand)

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาระดับความจงรักภักดีของบุคลากรที่มีต่อบริษัท Essilor Optical Laboratory (Thailand) ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากรการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ บุคลากรของบริษัท Essilor Optical Laboratory (Thailand) ณ นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร อ้างอิงจากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้ จากการใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จากจำนวนประชากร 1,500 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 316 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ, อายุ, ตำแหน่งหน้าที่, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน
2. ตัวแปรตาม คือ ความจงรักภักดีของบุคลากร ต่อบริษัท Essilor Optical Laboratory (Thailand) ได้แก่ ด้านการรับรู้, ด้านความรู้สึก, พฤติกรรมที่แสดงออก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางให้เกิดความจงรักภักดีของบุคลากร เพื่อเพิ่มผลผลิตของงาน เป็นประโยชน์สำหรับการทำงานร่วมกันของบุคลากรภายในองค์กร รวมถึงเป็นแนวทางในการบริหาร ปรับปรุง แก้ไขภารกิจงาน ผู้บริหารสามารถพร้อมสนับสนุนบุคลากร พัฒนาบุคลากรที่มีความจงรักภักดีกับ องค์กรที่ประกอบด้วยปัจจัยหลายประเภท เพื่อให้ได้ผลงานที่มี ประสิทธิภาพ ต่อองค์กร และเพื่อทำให้องค์กร บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน เพื่อ ได้ข้อมูลที่ชัดเจน และสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้มากขึ้น โดย สามารถสรุปรายละเอียด และสาระสำคัญเป็นลำดับได้ ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี

ในปัจจุบันอาจมีการมองว่า คนทำงานรุ่นใหม่ ๆ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรน้อยลง เนื่องจากการ เปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ทำให้บริบทของการปฏิบัติงานในองค์กร เปลี่ยนแปลงไปด้วย ซึ่งแนวทางในการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรให้ลดลงไปมากกว่าความผูกพัน คือการ ทำให้รู้สึกในความเป็นเจ้าของ รู้สึกรัก และศรัทธา ให้เหมือนกับการจงรักภักดีต่อ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ คือ

1. ต้องให้บุคลากรรู้สึกถึงการมีส่วนร่วม เชื่อมโยงเป้าหมายให้เข้าถึงความสำเร็จได้
2. องค์กรต้องเข้าใจความต้องการ และให้ความสำคัญต่อบุคลากร ส่งเสริม ลงทุนกับการเพิ่ม ศักยภาพบุคลากรอย่างเต็มที่
3. องค์กรต้องรับฟังปัญหาของบุคลากรในทุกด้าน ถือเป็นการลงทุนกับคนที่จะเกิดผลลัพธ์ที่ดีใน อนาคต เพราะความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้น มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการภายในแต่ละองค์กรเป็นอย่างดี ยิ่ง สามารถแสดงถึงการเป็นสมาชิกด้วยความเต็มใจ พร้อมอุทิศตนเพื่องานได้อย่างเต็มที่ มีความทุ่มเทอย่าง

เต็มกำลังความสามารถของตนเองเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายขององค์กร ถือเป็นทัศนคติที่ค่อนข้างมั่นคงยาวนาน ที่บุคลากรจะมีความภาคภูมิใจในองค์กร และจะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ซึ่งในเรื่องนี้ผู้บริหารต้องเล็งเห็นเพื่อใช้เป็นองค์ประกอบในการนำพาองค์กร ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งหลักแนวคิดหรือแนวทางเรื่องความจงรักภักดีของบุคลากรในองค์กร มีดังนี้

Chuck Martin (2003) ได้นำเสนอ 10 วิธี เพิ่มความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กรภายใน 2 ปี โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เพิ่มภาวะผู้นำให้กับหัวหน้างาน ซึ่งพนักงานจะรู้สึกมั่นใจถึงอนาคตการทำงานของตนที่มีความชัดเจนเมื่อมีหัวหน้างานที่มีภาวะผู้นำที่ดี
2. ปรับวัฒนธรรมองค์กรให้มีความยุติธรรมมากขึ้น
3. เพิ่มความไว้วางใจ ซึ่งสามารถสร้างได้โดยการฝึกอบรม ซึ่งจะได้ประโยชน์ทั้งต่อบริษัทและพนักงาน
4. สร้างโอกาสให้กับพนักงานที่ต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในขณะที่บริษัทเองต้องการเส้นทางการเติบโต แต่บริษัทยังคงต้องพึ่งพาพนักงาน สิ่งที่บริษัททำได้คือการให้โอกาส และให้ความก้าวหน้าแก่พนักงานในการขับเคลื่อนบริษัท
5. สนับสนุนความยั่งยืนของบริษัท โดยทั่วไปพนักงานส่วนใหญ่ต้องการทำงานกับบริษัทที่มีความมั่นคง มากกว่าการได้รับเงินเดือนสูงๆเพียงอย่างเดียว
6. มีการตั้งเป้าหมายในงาน เพื่อสร้างความท้าทายให้กับพนักงานที่มีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และสร้างการพัฒนาของพนักงาน
7. มีการสร้างความมั่นคงในการทำงานให้พนักงานรู้สึกมั่นคงว่าตนจะไม่ถูกเลิกจ้าง ซึ่งสิ่งนี้จะส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของพนักงาน
8. มีการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมให้เหมาะสมกับงานที่ทำ
9. มีความยืดหยุ่นในการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่ต้องไปด้วยกัน
10. มีสวัสดิการที่ครอบคลุมสิ่งที่จำเป็นต่อพนักงานโดยรวม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชีระศักดิ์ กำบรรณรักษ์ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ให้แนวทางการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรไว้ ดังนี้

1. สร้างจิตสำนึกรักองค์กร
2. การเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

3. การสร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว
4. การสร้างความสำนึกในการทำงาน
5. ขั้นตอนการทำงานเป็นทีม
6. การพัฒนาเชาวน์จิตวิญญาณ (SQ)

Lisa Beach (2008) ได้กล่าวถึงวิธีการในการเข้าถึง และการเพิ่มความจงรักภักดีต่อองค์กร นอกเหนือจากการใช้เงิน ไว้ดังนี้

1. สื่อสารกับพนักงานโดยใช้การพูดคุยกับทุกคน ถามถึงเรื่องสารทุกข์สุกดิบนอกเหนือจากเรื่องงาน
2. เข้าใจและห่วงใยปัญหาทั้งเรื่องงาน และเรื่องอื่นๆของพนักงาน
3. เป็นเสมือนเพื่อนที่ช่วยแก้ปัญหา และให้คำปรึกษากับพนักงาน
4. มีการประเมิน และบอกผลการทำงาน รวมถึงแนะนำวิธีการปรับปรุงแก้ไข
5. รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน
6. ซื่อสัตย์ในการรักษาความลับของพนักงาน และให้ความใส่ใจกับทุกคนอย่างเท่าเทียม
7. แลกเปลี่ยนความคิดเห็นถึงผลการทำงานกับพนักงาน
8. มีภาวะเป็นผู้นำที่มีคุณภาพ

จากการวิจัยของ Terrie Lynn Bittner (2008) ได้นำเสนอ 5 ขั้นตอนในการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรให้กับพนักงาน ดังนี้

1. เข้าใจว่าพนักงานเป็นผู้ที่ต้องทำงานหนักเพื่อทำให้บริษัทนั้นเติบโต เพราะฉะนั้นบริษัทต้องให้ผลตอบแทนแก่พนักงานอย่างเหมาะสม
2. เคารพในความเห็น ความรู้ และทักษะของพนักงาน ซึ่งพนักงานมักมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ตนถนัด ควรให้ความสำคัญ โดยปรึกษาและตัดสินใจต่างๆร่วมกับพนักงาน แม้จะใช้ที่ปรึกษาจากภายนอกก็ตาม
3. ลดการจัดการที่ลงมาจากผู้บริหารระดับสูง (Top down) แต่เพิ่มการจัดการที่มาจากพนักงาน (Bottom up) เพื่อรับฟังพนักงานมากขึ้น
4. มีการปรับขึ้นตำแหน่งให้กับพนักงานภายในองค์กร ก่อนพิจารณาปรับจากบุคคลอื่นภายนอกองค์กร และใช้การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ซึ่งจะส่งเสริมให้พนักงานตั้งใจทำงาน และเพิ่มความจงรักภักดีต่อองค์กร

5. ให้ความสำคัญต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมกันในทุกๆคน ซึ่งนอกเหนือจากสวัสดิการพื้นฐานที่จัดทำให้พนักงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่ามีบริษัทใส่ใจพนักงาน เช่นมีการให้เงินหรือของขวัญในวันเกิด หรือจัดงานเลี้ยงเล็กๆน้อยๆ ให้สวัสดิการครอบคลุมถึงครอบครัว เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเรื่องแรงจูงใจ

ตัวบ่งชี้แรกของปัจจัยความภักดีต่อองค์กรของบุคลากร นั้นคือ แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นข้อสรุปที่ได้นำมาจากงานวิจัยของ วาสนา พัฒนานันทชัย ที่ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ พบว่า มีปัจจัยจูงใจทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในส่วนของปัจจัยคำจูงมีทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านนโยบายการบริหารองค์กร พบว่าปัจจัยด้านการพัฒนา บุคลากรเพื่อความสำเร็จขององค์กรนั้น เป็นแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีแนวคิดสร้างทฤษฎีไว้ ดังนี้

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) ที่เกิดจากความต้องการ 5 ขั้น คือ

1. ความต้องการด้านกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ปัจจัยสี่ คือ อาหาร ยา เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย คือความเป็นอยู่ตามปกติในการดำเนินชีวิต การบริการด้านสุขภาพ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสะอาด

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการในลำดับถัดไป จากความต้องการทางกายภาพที่ได้รับครบถ้วนแล้ว คือ ความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการดำรงชีวิต ทั้งทางกายและทางจิตใจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน

3.ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อการดำเนินชีวิตมีความปลอดภัยแล้ว มนุษย์มีความต้องการขั้นต่อไปคือ การที่จะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ต้องการความรัก มิตรภาพ ต้องการเพื่อน เพื่ออยู่ร่วมกันในสังคม

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อได้รับการยอมรับจากสังคมแล้ว ถัดไปอีกขั้นคือความต้องการมีเกียรติ ยกสถานภาพของตัวเองให้สูงขึ้นในสังคม เกิดความรู้สึกภูมิใจ ความมั่นใจ และนับถือตนเอง ชื่นชมตนเองในความสำเร็จ เช่น ชศ ตำแหน่ง เงินเดือนสูง ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

5. ความต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต (Self-actualization Needs) คือความต้องการสูงสุดของชีวิต ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ การมีศักยภาพในตนเองที่สามารถสร้างความสำเร็จในสิ่งที่ตัวเองปรารถนา ความเป็นอิสระทางความคิดในการตัดสินใจ โดยมาสโลว์เห็นว่า การตอบสนองความต้องการของมนุษย์เป็น

การจูงใจคนให้มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยสามารถกระทำได้โดยการเข้าใจถึงธรรมชาติความต้องการของบุคคล จึงจะสามารถจูงใจบุคคลนั้นๆให้ทำสิ่งใดๆนั้นได้ ซึ่งแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เกิดจากความสุขในการทำงานหรือพฤติกรรมอื่นที่เกิดจากสิ่งเร้าให้เกิดความต้องการที่จะปฏิบัติงาน โดยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน

Frederick Herzberg (1950) แบ่งปัจจัยแรงจูงใจไว้เป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ (Motivation Factors) แรงจูงใจเป็นปัจจัยภายในที่ทำให้เกิดความตั้งใจในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำให้มีความน่าสนใจ เกิดความคิดสร้างสรรค์ การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน มีความสุขในการทำงาน พอใจจะรับผิดชอบงานใหญ่ พอใจจะทำงานให้เกิดความสำเร็จ หวังผลไปถึงประสิทธิภาพของงาน การได้รับโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่ม เกิดความก้าวหน้า การได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือเรียกอีกอย่างว่า ปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factors) ปัจจัยด้านสุขอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวกับการทำงานโดยตรง แต่เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการสร้างงานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของการทำงาน ที่ส่งผลให้เกิดความพอใจที่จะทำงาน เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน ความมั่นคงของงาน ความรับผิดชอบ ขวัญและกำลังใจ รวมถึงการได้รับการยอมรับนับถือ

Taylor (1911) ได้รับการยกย่องให้เป็นบิดาของการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ ได้สนใจการจูงใจพนักงาน โดยใช้การศึกษาเรื่องเวลา และการเคลื่อนไหวในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด วิธีที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับพนักงานในการทำงาน และสนใจในการจูงใจบุคคลให้ทำงานให้มีความเหมาะสม กับความชำนาญเฉพาะอย่างยิ่ง โดยเชื่อว่าบุคคลจะได้รับการจูงใจนั้นด้วยเงิน Taylor จึงใช้ระบบในการจ่ายค่าตอบแทนจูงใจ ซึ่งจ่ายให้กับพนักงานเพิ่มขึ้นเพื่อทำงานให้มากขึ้น

Gilbreth (1922) ได้ศึกษาถึงการใช้สิ่งที่จูงใจในการทำงานในรูปของการเลื่อนตำแหน่ง หรือค่าจ้างที่สูงขึ้นและความสนใจเฉพาะบุคคล นักทฤษฎีการจัดการตามหลักวิทยาศาสตร์ได้ศึกษาความแตกต่างระหว่างตัวบุคคล และระบบการให้รางวัลด้วยเงิน โดยลืมนที่จะสำรวจปัจจัยประกอบอื่นๆ เช่น การจูงใจบุคคลที่ไม่ใช่ตัวเงิน

แมคเกรเกอร์ (1960) ได้ค้นพบแนวคิด “พฤติกรรมองค์การ” และสรุปว่า กิจกรรมการบริหารจัดการล้วนมีสาเหตุรากฐานมาจากทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์ (human behaviors) ซึ่งเป็นไปตามกรอบทฤษฎี X และทฤษฎี Y คือ ทฤษฎี X (Theory X) คือคนประเภทเกียจคร้าน ในการบริหารจึงควรที่จะใช้มาตรการบังคับ แบบ

ระเบียบกฎเกณฑ์คอยกำกับ มีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด และมีการลงโทษเป็นหลัก และทฤษฎี Y (Theory Y) คือคนประเภทขยัน ควรกำหนดหน้าที่การทำงานที่เหมาะสม มีความท้าทายต่อความสามารถ มีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเชิงบวก และควรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน

Ouchi (1980) ได้ศึกษาถึงความต้องการความสมดุลของคน ระหว่างชีวิตส่วนตัวและงาน (Work-Life Balance) ในขณะนั้น คนเหล่านี้ก็ต้องการความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน ซึ่ง Ouchi ได้ทำการคิดทฤษฎี Z ขึ้นมา โดยทฤษฎี Z นั้นเป็นแนวความคิดการจัดการประสมประสาน ระหว่างญี่ปุ่นและสหรัฐอเมริกาโดยเน้นการจ้างงานระยะยาวมีการตัดสินใจและความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ซึ่งคุณลักษณะที่สำคัญของทฤษฎี Z มี 7 ประการดังนี้

1. ระยะเวลาจ้างงานเป็นไปตลอดชีวิต
2. ลักษณะงานอาชีพต้องให้เรียนรู้หลายๆด้าน
3. การเลื่อนตำแหน่งไม่จำเป็นต้องรอระยะเวลา 10 ปี
4. การประเมินประสิทธิภาพของการทำงานเป็นการทำงานเป็นทีม
5. การตัดสินใจ มีการกระจายอำนาจและรวมอำนาจตามสถานการณ์
6. มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กรมีเสรีภาพเท่าเทียมกัน มีอิสระในความคิดของตนเอง
7. การบริหาร ใช้ระบบ M.B.O. แบบมีส่วนร่วม

McClelland (1940) ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบ โดยแบบทดสอบนั้นทดสอบถึงการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT)) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยที่แบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น ผลจากการศึกษาวิจัยของแมคคลีแลนด์พบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงนั้น ส่วนใหญ่ต้องการจะทำงานในลักษณะ 3 ประการดังนี้

1. งานที่เปิดโอกาสให้รับผิดชอบเฉพาะส่วนของตนเอง และมีอิสระที่จะตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยตนเอง
2. ต้องการงานที่มีระดับยากง่ายที่พอดี ไม่ง่ายหรือยากจนเกินไปกว่าความสามารถ
3. ต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่อง ซึ่งสร้างผลงานได้ และทำให้เขามีความก้าวหน้าในงาน เพื่อจะพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของตนเองได้
4. เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ควรต้องมีสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม

วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเชิงปฐมภูมิ จากการจัดส่งแบบสอบถามผ่านช่องทางการสื่อสารภายในบริษัท Essilor Optical Laboratory (Thailand) และได้รับการตอบกลับ จำนวน 400 ชุด ซึ่งเนื้อหาในแบบสอบถาม (Questionnaire) จะมีข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากร ต่อบริษัท Essilor Optical Laboratory (Thailand) โดยมีรายละเอียดแบ่งเป็น 4 ส่วน
2. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อทดสอบความเที่ยงตรง และหาค่าความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ และเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC) จากนั้นหาค่าความเชื่อมั่นตามวิธีการสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลค่าความเชื่อมั่นรวมของแบบสอบถามบุคลากรของบริษัท Essilor Optical Laboratory (Thailand) เท่ากับ 0.924 ถือว่าอยู่ในระดับที่มีความน่าเชื่อถือ
3. ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูล จากการทำแบบสอบถามของบุคลากรบริษัท Essilor Optical Laboratory (Thailand) เท่านั้น แต่เนื่องด้วยบริษัทมีแผนกที่หลากหลาย ผู้จัดทำงานวิจัยจึงเลือกแผนกที่เกี่ยวข้องกับผู้จัดทำโดยตรง ได้แก่ แผนกการคัดเลนส์แว่นตา (Surfacing department)

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา อธิบายข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร เพื่ออธิบายถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 25.0 ในการประมวลผลหาค่าสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ระดับความจงรักภักดี การทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีสถิติ T-Test , F-test (One – Way Anova) และการวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาวิจัย

1. บุคลากรของบริษัท Essilor Optical Laboratory (Thailand) ที่ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.0 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.3 รายได้ 10,000– 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.0 และเป็นฝ่ายบริหารงานในสายการผลิตร้อยละ 52.0

2. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความจงรักภักดีต่อบริษัท Essilor Optical Laboratory ด้านปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับความจงรักภักดีมาก ที่ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.42 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.591 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่อยู่ในระดับความจงรักภักดีสูงมากกว่าด้านอื่น คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.654 รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.662 ด้านงานที่ได้รับการยอมรับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.689 ในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.711 ด้านที่มีความคิดเห็นในระดับความจงรักภักดีปานกลาง คือ ด้านความเจริญก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.854

3. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความจงรักภักดีต่อบริษัท Essilor Optical Laboratory ด้านปัจจัยด้านใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับความจงรักภักดีปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.34 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.641 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่อยู่ในระดับความจงรักภักดีสูงมากกว่าด้านอื่น คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.801 รองลงมาคือด้านสภาพการทำงานและเงื่อนไขการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.771 และด้านที่อยู่ในระดับความจงรักภักดีปานกลางได้แก่ ด้านนโยบาย และการบริหารงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.712 ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.798 ด้านเงินเดือน หรือค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.782

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างยั่งยืนนั้น ไม่ใช่เพียงค่าตอบแทนที่จะได้รับการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านอื่นๆที่สำคัญ อาทิเช่นด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความเจริญก้าวหน้า ด้านการได้รับการยกย่องนับถือด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ซึ่งทั้ง 9 ปัจจัยที่กล่าวมานั้น สามารถพัฒนาสู่ความจงรักภักดีของบุคลากรอย่างยั่งยืนได้ อย่างที่ทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow กล่าวไว้ว่า การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น คือด้านกายภาพ ด้านความต้องการความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมใน การทำงาน ความต้องการทางสังคมที่หมายถึงการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน หรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียงที่หมายถึง ตำแหน่ง เงินเดือน โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และความต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต คือความสำเร็จ และมีความคิดอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งจูงใจให้คนมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้ การที่ผู้บริหารเข้าใจในธรรมชาติของผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้บังคับบัญชาเข้าใจธรรมชาติของผู้บังคับบัญชา

จะสามารถจูงใจบุคคลให้ทำอะไรๆ ได้ หากแรงจูงใจนั้นเกิดจากความสุขในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน พฤติกรรมที่แสดงออกในเชิงบวกส่งผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ นอกจากนี้ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg คือปัจจัยด้านจูงใจ เช่น ลักษณะงานที่น่าสนใจ ความสุขในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และปัจจัยค่าจูง เช่น บรรยากาศในการทำงานที่น่าประทับใจ มีความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ดี ค่าตอบแทน ความมั่นคง ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ยังมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความจงรักภักดีของบุคลากร สามารถแบ่งเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้บริหารควรมีมาตรการส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน เป็นการใช้โอกาสที่มีในการสร้างความสัมพันธ์อันดี อาทิเช่น จัดกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ จัดการอบรมโครงการเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกลุ่มงาน เพื่อ

การให้คำแนะนำการช่วยเหลือเรื่องการปฏิบัติงานที่รอบด้านมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น การแนะนำด้วยระบบพี่เลี้ยง คนเก่าสอนงานคนใหม่ ทำให้บุคลากรเกิดความพร้อมในการถ่ายทอดงาน ไม่มีการหวงความรู้ และให้เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

- ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการสร้างบรรยากาศในการทำงานมากขึ้น เช่น จัดประกวดสถานที่ที่ทำงานมากที่สุด และควรมีนโยบายที่ส่งเสริมผู้ปฏิบัติงาน เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ที่มีอย่างเพียงพอและมีงานด้านสาธารณูปโภคที่ตอบสนองต่อการใช้งาน

- ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน ผู้บริหารอาจสร้างโปรแกรมผลประโยชน์ที่ใช้ โดยวัดจากค่างานที่ทำจริงเพื่อใช้วัดผลงาน แม้บุคลากรจะพอใจในเกณฑ์การประเมินผลงาน แต่เป็นการป้องกันการใช้ตัวชี้วัดที่หละหลวม และข้อเสนอให้มีการผูกมัดได้ของบุคลากรเข้ากับตัวงาน เพื่อให้รายได้สอดคล้องกับผลงาน และเพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน

- ด้านโอกาสความก้าวหน้า ควรให้มีการจัดอบรมอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ เมื่อได้รับการอบรมควรส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันอย่างจริงจังระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีการจัดการโดยการสร้างทีมพัฒนาบุคลากร และมีการประเมินหลังการจัดอบรม เพื่อวัดผลที่ได้เพื่อเข้าสู่กระบวนการพัฒนาปรับปรุงบุคลากรที่เต็มรูปแบบ ตามหลัก PDCA และควรสร้างเส้นทางความก้าวหน้าใน

สาขาวิชาชีพที่ชัดเจน เน้นการประชาสัมพันธ์ให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานตำแหน่งหน้าที่นั้นๆ เพราะบุคลากรยังไม่มั่นใจในโอกาสที่จะได้เลื่อนขึ้นไปดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น

- ด้านบทบาทหน้าที่ ควรมีนโยบายสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมในทุกภารกิจงาน จากบุคลากรในทุกๆตำแหน่ง เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และ จะเกิดความพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเสมือนเป็นกิจการของตนเอง และเพื่อเพิ่มบทบาทในการแสดงความคิดเห็นในการสร้างผลงานของบุคลากร เพราะเมื่อใดที่เปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ย่อมเกิดผลดีกับงาน เพราะบุคลากรมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

- ด้านลักษณะงาน ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการตัดสินใจในการเลือกงานในการกิจที่ต้องรับผิดชอบที่เหมาะสมกับตนเอง เนื่องจากในปัจจุบันนี้ ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาอาจใช้เวลาร่วมกันไม่มากพอสำหรับการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ผู้ปฏิบัติงานเองจึงเป็นผู้ที่รู้มากที่สุดว่าตนเหมาะกับงานเช่นไร ที่จะสามารถขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จได้มากกว่า และควรมีการส่งเสริมให้เกิดการสืบทอดอุดมการณ์ หรือเจตนารมณ์ในการปฏิบัติงาน ให้มีมาตรฐานเดียวกันแบบรุ่นสู่รุ่น โดยสร้างกิจกรรมแบบต่อเนื่องเพื่อให้เกิดแนวทางการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

แนวทางการเพิ่มความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากร นอกเหนือจากในส่วนของเงินเดือน คือ การเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารสองทางภายในองค์กร การทำให้บุคลากรรู้ถึงคุณค่าในตนเอง และการที่บุคลากรได้รับการยอมรับการให้เกียรติจากบุคลากรอื่นๆในองค์กร รวมถึงการทำให้บุคลากรรู้ถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การเพิ่มความท้าทายในการทำงาน โดยให้โอกาสการเรียนรู้เป็นเครื่องมือที่ทำให้บุคลากรรู้สึกไม่ถูกควบคุมในการทำงานมากเกินไป การสร้างผู้บังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ ให้เกิดความเข้าใจและเห็นใจในปัจจัยส่วนบุคคล ส่งเสริมโอกาสในความก้าวหน้าของพนักงาน และส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ เน้นการศึกษาเฉพาะปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยด้านทุนในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อของบุคลากร หากมีการศึกษาในเรื่องความจงรักภักดีของบุคลากรอีกครั้ง ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆเพิ่มเติม ที่คาดว่าจะส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากร เพราะจะทำให้องค์กรเข้าใจบุคลากรในองค์กรในด้านอื่นๆได้มากยิ่งขึ้น หรือควรมีการเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่มีผลงานวิจัยว่ามีความจงรักภักดีสูง หรือกับองค์กรที่ประสบความสำเร็จ เพื่อเป็นต้นแบบในการสร้างความจงรักภักดีให้กับบุคลากร และเพื่อหาแนวทางสร้างความจงรักภักดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กรที่เหมาะสม

บรรณานุกรม

สุธรรม รัตนโชติ. พฤติกรรมองค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ; ทิพย์, 2552

นิทัศน์ ศิริโชครัตน์. หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2559.

จุไรรัตน์ แซ่เตียว และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. “ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กในส่วนปฏิบัติการ.” วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ. ปีที่ 1. ฉบับที่ 4. (ตุลาคม – ธันวาคม 2554)

นันทน์ภัท ชำนาญเพชร และดร. ฌกมล จันทร์สม. “ปัจจัยความภักดีของพนักงานที่มีต่อธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน).” วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ. ปีที่ 4. ฉบับที่ 2. (เมษายน – มิถุนายน 2557)

ญาณกร ภิญญูธรรม และอนุรักษ์ เรืองรอบ. “ปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานร้านจำหน่ายสินค้าตกแต่งบ้าน ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, v บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการองค์การสมัยใหม่) มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี, 2560.

ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์. “แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2557.

ธนากร ชันธพิศ. “ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.” การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2557.

นันทพร ชวนชอบ. “ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2560.

บุญลือ อึ้งบำรุงพันธ์. “ความจงรักภักดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่)” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการปัญหาพิเศษ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2552.

ปริยาภรณ์ เวชประเสริฐ. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด.” จุลนิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2559.

มาลินี เกลี้ยงล่า และ บุญสม เกษะประดิษฐ์. “ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พีแอนด์พี อิเลคทรอนิกส์ เทคโนโลยี จำกัด.” การค้นคว้าอิสระมหาวิทยาลัย, ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมืองวิทยาลัยนวัตกรรมสังคม) มหาวิทยาลัยรังสิต, 2561.

วิภา จันทร์หล้า. “ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัทโตโยต้า โกเซ เอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรี.”

วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, ศีษศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยบูรพา, 2559.

วิเศษ นิลนาก, “แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสโมสรเทเบิลเทนนิสจังหวัดพิจิตร.” สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2556.

อำนวยการ บุญศรี. “ทฤษฎีของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg and other.),” สืบค้นเมื่อวันที่ 19 กันยายน 2563,

<http://aumnuychai.blogspot.com/2013/09/herzberg-and-other.html>