

**วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของ
พนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอว์เฟิร์ม จำกัด**

**Organizational Culture and Work Motivation Affecting Organizational Loyalty of
Employees at F D S Collections and Lawfirm Co., Ltd.**

Received:

Revised:

Accepted:

บัญชา ชัยประสานสินธุ์¹

Bancha Chaiprasansin

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอว์เฟิร์ม จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานทั้งหมดของบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอว์เฟิร์ม จำกัด และได้มีการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่าวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอว์เฟิร์ม จำกัด ในส่วนของวัฒนธรรมองค์กร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอว์เฟิร์ม จำกัด ได้ให้ระดับความคิดเห็นในเรื่องวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ และวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอว์เฟิร์ม จำกัด ส่วนวัฒนธรรมองค์กรอื่น ๆ ไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอว์เฟิร์ม จำกัด ในส่วนแรงจูงใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอว์เฟิร์ม จำกัด ได้ให้ระดับความคิดเห็นในเรื่อง ความต้องการด้านความสัมพันธ์ และความต้องการด้านความเจริญเติบโต ส่วนแรงจูงใจที่ไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอว์เฟิร์ม จำกัด คือ ความต้องการในการดำรงชีวิต

ผลการวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของบริษัทเอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอว์เฟิร์ม จำกัด ในการนำข้อมูลจากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับนโยบายของบริษัท เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์กร, แรงจูงใจในการทำงาน, ความจงรักภักดีต่อองค์กร

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร (M.B.A. for Executives) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

This research was to study the Organizational Culture and Work Motivation Affecting Organizational Loyalty of Employees at F D S Collections and Lawfirm Co., Ltd. The sampling group was all employees of F D S Collections and Lawfirm Co., Ltd and the data were collected by the questionnaires.

The findings revealed that the organizational culture and work motivation affecting Organizational Loyalty of Employees at F D S Collections and Lawfirm Co., Ltd

For organizational culture, the findings revealed that Team-Orientation, Aggressiveness and Stability affected to Organizational Loyalty of Employees at F D S Collections and Lawfirm Co., Ltd. Other cultures were not affected to Organizational Loyalty of Employees at F D S Collections and Lawfirm Co., Ltd.

For work motivation, the finding revealed that Relatedness needs and Growth needs affected to Organizational Loyalty of employees at F D S Collections and Lawfirm Co., Ltd., and Existence needs were not affected to employees at F D S Collections and Lawfirm Co., Ltd.

This research findings are beneficial to management of F D S Collections and Lawfirm Co., Ltd. in applying the research data into the company's policy for Human resource management to be more efficient.

Keywords: Organizational Culture, Work Motivation, Organizational Loyalty

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำของประเทศในปัจจุบัน อันเนื่องมาจากการแข่งขันจากประเทศต่าง ๆ ที่สูงขึ้น และในปัจจุบันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ซึ่งทำให้ภาวะเศรษฐกิจทั่วโลกถดถอยอยู่ในขั้นวิกฤติซึ่งส่งผลถึงภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยตรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐบาลต่างได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ในครั้งนี้แทบทั้งสิ้น องค์กรต่าง ๆ ล้วนต้องมีการปรับตัวเพื่อให้ธุรกิจของตนรอดพ้นจากวิกฤติในครั้งนี้ไปได้ ซึ่งส่งผลให้มีการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงสูงขึ้นเป็นอย่างมาก ซึ่งไม่เพียงแต่องค์กรเท่านั้นที่ต้องปรับตัว พนักงานเองก็ล้วนแล้วต้องมีการปรับตัวเพื่อการอยู่รอดด้วยเช่นกัน โดยสิ่งที่ทั้งภาครัฐและเอกชนนำมาปรับตัวเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับองค์กรก็คือ เพิ่มบทบาทการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งฝ่ายทรัพยากรบุคคลมี

ความสำคัญกับธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะมีความใหญ่หรือขนาดเล็ก ทั้งในด้านบริหารจำนวนพนักงานในองค์กร และด้านศักยภาพพนักงานให้มีความเหมาะสมกับการปรับตัวของระบบขององค์กรที่เปลี่ยนไปอันเนื่องมาจากวิกฤตเศรษฐกิจในครั้งนี้ ทำให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากโดยจะต้องทำให้ได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายผ่านพ้นวิกฤตทางเศรษฐกิจครั้งนี้ไปได้ ซึ่งการที่จะให้พนักงานทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้นั้น ความจงรักภักดีต่อองค์กรก็เป็นปัจจัยประการหนึ่ง ที่จะทำให้พนักงานทำงานให้องค์กรอย่างเต็มประสิทธิภาพที่ตนมีและอยู่ทำงานกับองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพราะถ้าองค์กรต้องสูญเสียพนักงานที่มีประสิทธิภาพไปย่อมก่อให้เกิดความเสียหายเหมือนการลงทุนแล้วได้รับค่าตอบแทนที่ไม่คุ้มค่า

ปัจจุบันบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด มีพนักงานที่ทำงานทั้งในสำนักงานใหญ่และสาขา ในต่างจังหวัด ซึ่งในแต่ละปีจะมีพนักงานที่เข้าและลาออกคิดเป็นร้อยละ 27.3 (ฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด ,2562) ซึ่งถือว่าสูงกว่าเกณฑ์ปกติซึ่งอยู่ที่ ร้อยละ 24 (สยามเอชอาร์เอ็ม, 2563) ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในส่วนนี้ เพราะ “คน” ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในองค์กร เพื่อไม่ให้พนักงานเกิดความน่าเบื่อ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ดังนั้นความจงรักภักดี แรงจูงใจในการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กร จึงเป็นตัวแปรที่สำคัญที่มีส่วนที่จะทำให้พนักงาน ทำงานให้องค์กรอย่างทุ่มเทและมีประสิทธิภาพ และอยู่กับองค์กรเป็นระยะเวลาอันยาวนาน (ประคัลภ์ ปันทพลังกูร, 2557) ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและผู้บริหารต้องมีแนวทางในการสร้างแรงจูงใจ และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีกับองค์กร ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรและความจงรักภักดีของพนักงานที่เกิดขึ้นจะส่งผลให้มีความผูกพันกับองค์กร และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และมีความทุ่มเทพยายามในการอุทิศตนให้กับองค์กร (ปทิตตา สัมหนักดี, 2550) ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด และทำงานอยู่กับองค์กรไม่คิดลาออกจากองค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญที่จะมีการศึกษาแรงจูงใจและวัฒนธรรมองค์กรที่จะส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด ซึ่งจะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน บริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด ทั้งหมด เพื่อนำผลของการวิจัยที่ได้นำมาเป็นข้อมูล ในการวางแผนและกำหนดให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลใช้เป็นนโยบายในการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้นของบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ของพนักงาน บริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด
2. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด
4. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด
5. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด

นิยามศัพท์

องค์กร หมายถึง บริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด หมู่บ้านเนอวานา สุวรรณภูมิ 555/22-23 ถนนอ่อนนุช แขวงประเวศ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250

พนักงาน หมายถึง พนักงานของบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด หมู่บ้านเนอวานา สุวรรณภูมิ 555/22-23 ถนนอ่อนนุช แขวงประเวศ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทางหรือแรงผลักดันให้บุคคลนั้นมีแรงจูงใจในการทำงาน จึงเป็นปัจจัยให้บุคคลพยายามทำงานให้เจริญก้าวหน้า

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่สร้างหรือหล่อหลอมร่วมกันโดยคนในองค์กร เกิดจากการเรียนรู้ซึ่งกันและกันรวมถึงการนำมาปฏิบัติจนกลายเป็นธรรมเนียมสำหรับองค์กรนั้น ทำให้คนอยู่ร่วมกันเป็นสังคมอย่างมีระเบียบ องค์กรมีบุคลากรที่มีความต่างด้านความรู้ ความคิด ความรู้สึก ก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรโดยบุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในการพัฒนาให้องค์กรประสบความสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกรักและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร อยากที่จะทำงานให้กับองค์กรต่อไปอย่างยาวนาน ไม่คิดที่จะเปลี่ยนงานไปไหน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด
 2. วัฒนธรรมองค์กร ตามรูปแบบของ O'Reilly, Chatman and Caldwell (1991) มีอยู่ 7 ด้าน ประกอบด้วย วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง และวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง
 3. แรงจูงใจในการทำงาน ตามทฤษฎี อี อาร์ จี ซึ่งมีพื้นฐานมาจากความต้องการของ Maslow โดย Clayton Alderfer มีอยู่ 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความต้องการในการดำรงชีวิต ความต้องการด้านความสัมพันธ์ ความต้องการด้านการเจริญเติบโต
 4. ความจงรักภักดีในองค์กร ตามรูปแบบของ Hoy & Rees มีอยู่ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้
2. ขอบเขตด้านปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานพนักงานประจำบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด ประกอบด้วย พนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการตามหน่วยงานต่าง ๆ จำนวนพนักงานทั้งหมด 224 คน
4. ระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัย เดือนกรกฎาคม 2563 ถึงเดือน สิงหาคม 2563

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

Robbins & Coulter (2002 อ้างใน ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์ 2555) ได้กล่าวไว้ว่าผลจากการวิจัยพบว่าวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสำคัญอยู่ 7 ด้านด้วยกันด้วยกัน วัฒนธรรมองค์กรซึ่งในแต่ละวัฒนธรรมรูปแบบและเอกลักษณ์ในด้านนั้น ตั้งแต่ระดับต่ำไปยังระดับสูง การใช้องค์ประกอบที่สำคัญของวัฒนธรรมทั้ง 7 ด้านนี้ในการประเมินองค์กรจะทำให้เห็นภาพของวัฒนธรรมองค์กรซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะมีการแสดงถึงรูปแบบเฉพาะขององค์กรและแนวปฏิบัติที่สมาชิกในองค์กรถือปฏิบัติอยู่ และมีการปฏิบัติร่วมกันแพร่หลายสำหรับองค์กรในสหรัฐอเมริกา O'Reilly, Chatman and Caldwell (1991) ได้มีการพัฒนาเครื่องมือสำหรับบ่งบอกถึงคุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรใน 7 ด้านนั้นคือโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กร

1. วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด หมายถึง ความคาดหวังที่จะมีต่อพนักงานในด้านการปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องและแม่นยำ การวิเคราะห์ตลอดจนมีการเอาใจใส่รายละเอียดของงานที่ตนรับผิดชอบ

2. วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน หมายถึง การที่องค์กรได้มีการให้ความสำคัญต่อผลงานของการทำงานมากกว่าวิธีการที่ทำให้บรรลุเป้าหมายของการปฏิบัติงาน
3. วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร หมายถึง การนำเอาสิ่งที่มีผลกระทบต่อพนักงานมาใช้ในการพิจารณาเพื่อตัดสินใจในการบริหาร หรือใช้เป็นการกำหนดนโยบาย
4. วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม หมายถึง การบริหารให้มีรูปแบบการทำงานเป็นทีมมากกว่า การทำงานที่มีความรับผิดชอบส่วนบุคคล
5. วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ หมายถึง การที่องค์กรมีการบริหารและทำกิจกรรมทางธุรกิจเน้นไปที่การเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจอย่างมากถึงมากที่สุดและยังมีการสร้างให้มีรูปแบบการแข่งขันในการปฏิบัติงานในองค์กรมากกว่าการร่วมมือกันทำงานเป็นทีม
6. วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง หมายถึง การให้ความสำคัญและความต้องการที่จะคงรักษาสภาพขององค์กรและวิถีปฏิบัติขององค์กร และหลีกเลี่ยงกับการเปลี่ยนแปลงที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยง
7. วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง หมายถึง การที่พนักงานถูกกระตุ้นเพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นเพื่อปรับปรุงรวมถึงการให้พนักงานมีการยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับการเปลี่ยนแปลง

จากความหมายของวัฒนธรรมองค์กรที่ผู้วิจัยได้สรุปไว้ว่า พฤติกรรมที่สร้างหรือหล่อหลอมร่วมกันโดยคนในองค์กร เกิดจากการเรียนรู้ซึ่งกันและกันรวมถึงการนำมาปฏิบัติจนกลายเป็นธรรมเนียมสำหรับองค์กรนั้น ซึ่งมีแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่านแตกต่างกันไป ผู้วิจัยได้คัดเลือกวัฒนธรรมองค์กร ที่มีอิทธิพลสูงต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในองค์กรที่ผู้วิจัยศึกษา ในความคิดเห็นของผู้วิจัย วัฒนธรรมองค์กรที่คัดเลือกมาศึกษาในครั้งนี้เป็นปัจจัยจูงใจที่มีความจำเป็นของบุคลากรในองค์กรอย่างมาก ประกอบไปด้วย 1) วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด 2) วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน 3) วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร 4) วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม 5) วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ 6) วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง 7) วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีการจูงใจของ Clayton Paul Alderfer (E.R.G. Theory) ทฤษฎีการจูงใจ E.R.G. ได้จำแนกความต้องการออกเป็น 3 ด้าน คือ Robbins (2005)

1. ด้านความต้องการในการดำรงชีวิต (E: Existence needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ต้องการในการดำรงชีวิต เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการ

ระดับต่ำสุด และมีลักษณะมีความเป็น รูปธรรมสูงที่สุด ประกอบด้วยความต้องการทางด้านร่างกายร่วมกับ ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิต

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (R: Relatedness needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับ มิตรภาพจากบุคคลที่อยู่รอบข้าง อาจเป็นครอบครัว เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา เป็นความต้องการที่มี ลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลงมา ประกอบด้วยความต้องการด้านความผูกพันหรือการยอมรับจากสังคมที่ ตนเองอยู่ ตามทฤษฎีของมาสโลว์

3. ความต้องการด้านการเจริญเติบโต (G: Growth needs) เป็นความต้องการในระดับที่สูงที่สุด ของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยความต้องการการยกย่อง หรือความก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่การงานร่วมกับความต้องการที่ประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์

จากความหมายของแรงจูงใจที่ผู้วิจัยได้สรุปไว้ว่า แรงจูงใจหมายถึง ปัจจัยหรือ สิ่งต่าง ๆ ที่มา กระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือ วัตถุประสงค์ หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ ตนเองต้องการ ซึ่งความต้องการของมนุษย์จะมี แนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่านแตกต่างกันไป ผู้วิจัยได้คัดเลือกปัจจัยจูงใจ ที่น่าจะมีอิทธิพลสูงต่อความจงรักภักดีต่อบุคลากรในองค์กรที่ผู้วิจัยศึกษา ใน ความคิดเห็นของผู้วิจัย ปัจจัยจูงใจที่คัดเลือกมาศึกษาในครั้งนี้เป็นปัจจัยจูงใจที่มีความ จำเป็นของบุคลากร ในหน่วยงานอย่างแท้จริง ประกอบไปด้วย 1) แรงจูงใจด้านความต้องการในการดำรงชีวิต 2) แรงจูงใจด้าน ความสัมพันธ์ 3) แรงจูงใจด้านความเจริญเติบโต

แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ปชานนท์ ชนะระวี (2556) ให้อธิบายความหมายของ ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือทัศนคติ ต่อ องค์กรที่จะส่งผลให้เห็นถึงระบบความเกี่ยวข้องว่า บุคลากรจะมีความเชื่อมั่น ความศรัทธา ความรัก และ ความหวงแหนต่อองค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่

รุจิรา เรื่องวิโลกฤตย์ (2556) เครื่องชี้วัดความจงรักภักดีแบ่งเป็นด้านได้ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก คือ การไม่อยากย้ายไปจากองค์กรอื่น ตอนที่ยังรัก ปรารถนา กับ ปัญหาในด้านต่าง ๆ หรือความต้องการที่จะย้ายตามหัวหน้า เมื่อหัวหน้าย้ายไปที่องค์กรอื่น

2. ด้านความรู้สึก คือ ความรักที่จะทำงานกับองค์กรไปในระยะยาว

3. ด้านการรับรู้ คือ ความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อองค์กร แม้ผู้อื่นจะมีการพูดถึง องค์กรในทางที่ไม่ดี ก็ตาม

จงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกของบุคลากรในองค์กรแสดง ความ เคารพต่อองค์กรและมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ความจงรักภักดีมี

ความสำคัญต่อการบริหารองค์กรค่อนข้างสูง บุคลากรที่มีความจงรักภักดีจะมีความเต็มใจปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะอุทิศตัวเพื่อองค์กร ความจงรักภักดีจะนำมาซึ่งความเป็นอันหนึ่งอันเดียวและความ เข้มแข็งในองค์กร มีความรู้สึกในการเป็นเจ้าของ มีความภูมิใจในองค์กรคอยสนับสนุนองค์กร ความรู้สึกและการแสดงออกของบุคลากรในองค์กรประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก เช่น ไม่ ย้ายไปอยู่องค์กรอื่นจะอยู่กับหัวหน้า ด้านความรู้สึก เช่นความพึงพอใจในหัวหน้า ด้านการรับรู้ เช่น ความรู้สึกโดยตรงว่ามีความจงรักภักดีต่อหัวหน้า องค์กรใดก็ตามที่มีบุคลากรที่มีความจงรักภักดี องค์กรนั้นย่อมได้เปรียบคู่แข่ง ดังนั้นจากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีขององค์กร ผู้วิจัยจึง นำข้อมูลในส่วนนี้มาใช้ประโยชน์เป็นเครื่องมือในการวิจัย คือ การตั้งแบบสอบถามในด้านการศึกษา ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด ซึ่งแบบสอบถามความจงรักภักดีต่อองค์กรแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้

สมมติฐานการวิจัย

1. วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด
2. แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดและทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาสร้างวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด สรุปแนวคิดและทฤษฎีสู่กรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้ ตัวแปรต้น วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง และวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง และแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความต้องการในการดำรงชีวิต ความต้องการด้านความสัมพันธ์ ความต้องการด้านการเจริญเติบโต ตัวแปรตาม ความจงรักภักดีในองค์กร ประกอบด้วยด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) สำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้คือ พนักงานประจำทั้งหมดของบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด จำนวน 224 คน

การทดสอบเครื่องมือ

1. ความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content validity) และแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามให้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์และแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบใช้ (Try-Out) กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Reliability Coefficient) พบว่าหากแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเกิน 0.70 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551) ซึ่งแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.965

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.9 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.1 ส่วนใหญ่มีระดับช่วงอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.0 ส่วนใหญ่อายุการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี มี คิดเป็นร้อยละ 49.6 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.2 และเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 87.1

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กร

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กร ของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด โดยภาพรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.44) โดยพิจารณาในภาพรวมในแต่ละด้านแล้ว พบว่า วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน ระดับความเห็นอยู่ในระดับที่ดีมาก และ วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร และวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง มีระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.64) โดยพิจารณาในภาพรวมในแต่ละด้านแล้ว พบว่า ความต้องการด้านความสัมพันธ์ ความต้องการในการดำรงชีวิต และความต้องการด้านการเจริญเติบโต ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.62) โดยพิจารณาในภาพรวมในแต่ละด้านแล้ว พบว่า ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออก ด้านความรู้สึกรัก และด้านการรับรู้ ระดับความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 5 ผลการศึกษาการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 : วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีวัฒนธรรมองค์กร 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ และวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงที่สุด รองลงมาคือ วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม และวัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 : แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีแรงจูงใจในการทำงาน 2 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ความต้องการด้านความสัมพันธ์ และความต้องการด้านการเจริญเติบโต ผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด โดยแรงจูงใจด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงที่สุด รองลงมาคือ ความต้องการด้านการเจริญเติบโต

สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด

จากผลการวิจัย พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความจงรักภักดี ของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และโดยรวมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวก โดยวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของบริษัท บริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด ได้แก่ วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขัน และการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ และวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีแรงจูงใจ ERG ของ Alderfer's (1972 อ้างถึงใน ประเมษฐ์ ศรีทาสังข์และคณะ 2561) อัลเดอร์เฟอร์ได้พัฒนาทฤษฎี ERG [ERG: Existence Relatedness Growth Theory] โดย ยึดถือพื้นฐานความรู้จากทฤษฎีของมาสโลว์โดยตรง แต่มีรูปแบบที่เป็นจุดเด่นที่ต่างไป จากทฤษฎีของมาสโลว์ โดย ERG เป็นทฤษฎีที่เน้น การทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของ มนุษย์แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่า ความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันก็เป็นไปได้ อัลเดอร์เฟอร์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ คือ แรงจูงใจด้านความต้องการในการดำรงชีวิต แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ และแรงจูงใจด้านความเจริญเติบโต สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐริดา ชูเจริญพิพัฒน์ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ ผลงานวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง พนักงานในองค์กรได้รับการสนับสนุนให้มีการเปลี่ยนแปลงต่อทัศนคติวิธีการทำงานและนวัตกรรมใหม่ในองค์กร รองลงมาคือพนักงานในองค์กรได้รับการกระตุ้น ให้ยอมรับความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงาน หรือเป้าหมายในองค์กร ซึ่งงานวิจัยที่กล่าวมาสอดคล้องกับผลการวิจัย วัฒนธรรมองค์กร และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด ที่พนักงานได้ให้ความสำคัญในด้านวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งจะเห็นได้ว่า ถึงแม้ว่าจะเป็นองค์กรที่มีลักษณะธุรกิจที่แตกต่างกัน หรืออยู่ในพื้นที่ที่ต่างกัน ต่างม

วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ความผูกพันต่อองค์กร และมีผลต่อการปฏิบัติงาน เหมือนกัน คือ วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง

แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท

เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด

จากผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดี ของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และโดยรวมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวก โดยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของบริษัท บริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด ได้แก่ ความต้องการด้านความสัมพันธ์ และความต้องการด้านความเจริญเติบโต ซึ่งมีผลสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จันจิรา โสระประจิน (2553) ที่ได้ทำงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ : กรณีศึกษา บริษัท ยานยนต์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลของการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย แรงจูงใจด้านการอยู่รอด แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ภาพ และแรงจูงใจด้านความเจริญก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์ไปในทางบวก เนื่องจากปัจจัยแรงจูงใจในทั้ง 3 ด้าน ล้วนเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของพนักงานโดยตรง เริ่มจากแรงจูงใจด้านการอยู่รอด เป็นความต้องการพื้นฐานที่พนักงานทุกคนต้องการความมั่นคงในงานเพื่อให้มั่นใจว่า รายได้และสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้จะเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ส่วนแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการทำงานของพนักงานเพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีและพนักงานคนทำงานได้อย่างมีความสุข มีความสัมพันธ์กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อร่วมงาน ซึ่งแนวทางที่จะทำให้เกิดความสัมพันธ์นี้เกิดขึ้นได้คือการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดความสามัคคีตามมา และความต้องการสุดท้ายคือ แรงจูงใจด้านความเจริญก้าวหน้า ซึ่งก็คือการได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น มีค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น โดยองค์กรให้โอกาสแก่พนักงานที่มีความรู้ความสามารถทำให้พนักงานมีความยินดีรับงานที่ยากและท้าทาย ความสามารถที่มากขึ้น แสวงหาความรู้ใหม่ๆ นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในองค์กรอยู่เสมอ ซึ่งจะเห็นได้ว่าผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับ ผลการวิจัย วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด ซึ่งมีผลการวิจัยว่า ความต้องการด้านความสัมพันธ์ และความต้องการด้านความเจริญเติบโต ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร จะแตกต่างกันเพียงแค่ว่า ผลงานวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมองค์กร

และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด พนักงานไม่ได้ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจด้านการดำรงชีวิต ซึ่งน่าจะเป็นเพราะว่า ความจงรักภักดีต่อสิ่งต่าง ๆ จะเกิดขึ้นจากการที่คนเรานั้นมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมถึงการที่ได้รับความวางใจในความรับผิดชอบ ให้ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานซึ่งมันจะสะท้อนถึงการมีความมั่นคงในชีวิตที่เพิ่มขึ้น สิ่งเหล่านี้จึงทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร มากกว่าการได้รับด้าน เงิน รางวัล ที่เป็นแรงจูงใจด้านการดำรงชีวิต

ในทำนองเดียวกันกับงานวิจัยของ ปฐมวงศ์ สีหาเสนา(2557) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบ้านค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ได้กล่าวไว้ว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับที่มากที่สุด ทางด้านสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการยอมรับอยู่ในระดับมาก ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นส่วนตัวอยู่ในระดับมาก สภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายในการบริหารอยู่ในระดับมาก ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และด้าน รายได้อยู่ในระดับมากแต่ให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย

ซึ่งจะแตกต่างกับผลงานวิจัยของบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด เล็กน้อยที่ ให้ความสำคัญกับความต้องการด้านความสัมพันธ์สูงสุด โดยให้ความสำคัญในรายชื่อที่ว่าเมื่อมีปัญหาในการทำงานผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดี ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ ปฐมวงศ์ สีหาเสนา(2557) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบ้านค่าย เนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรีที่ได้ให้ความสำคัญกับเป็นอันดับรองลงมา และให้ความสำคัญกับความต้องการในการดำรงชีวิต เป็นลำดับสุดท้าย แต่ผลการวิจัย ของบริษัท เอฟ ดี เอส คอล เลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด ได้ให้ความสำคัญในความต้องการเจริญก้าวหน้าเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งผล ของการวิจัยที่แตกต่างกันนี้อาจมาจากรูปแบบธุรกิจ และโครงสร้างขององค์กรที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด สามารถสรุปประเด็นสำคัญที่เป็นข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดี ของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด พนักงานให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์กรอยู่ 3 ด้าน คือ วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ และวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง ซึ่งจากค่าทางสถิติพบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคงสูงสุด ซึ่งพนักงานให้ความสำคัญในเรื่องที่บริษัทมีการตัดสินใจที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กร มีวิธีปฏิบัติงานที่ให้และความสำคัญต่อการรักษาสุขภาพขององค์กรในระดับที่ดีมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์กร ควรมีการกำหนดนโยบายที่มีผลเกี่ยวกับความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน เช่น การทำสัญญาที่จะทำให้พนักงานรู้สึกมั่นใจในรายได้และความก้าวหน้าในอาชีพของตนเอง หรือมีการกำหนดแผนสำรอง เพื่อรองรับเมื่อมีบริษัทต้องเจอกับวิกฤติต่าง ๆ เข้ามา เพื่อเป็นการสร้างความมั่นคงในชีวิต และความมั่นคงของสภาพจิตใจของพนักงานเมื่อพนักงานรู้สึกมั่นคงในส่วนนี้แล้ว จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความทุ่มเท มีความคิดที่จะพัฒนาและสร้างสรรค์ให้เกิดสิ่งดี ๆ ต่อองค์กรต่อไป

2. ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่พนักงานให้ความสำคัญต่ำที่สุด และมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีขององค์กรไปในทิศทางลบได้แก่ วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสียดั่งนั้น ผู้บริหาร ควรมีการอธิบายและสร้างความเข้าใจกับพนักงานอย่างชัดเจนเมื่อได้มีการเปลี่ยนแปลง วิธีการทำงาน และนวัตกรรมใหม่ในองค์กร เพราะผลจากการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความกังวล และรู้สึกในทิศทางลบเมื่อต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรลดน้อยลง ซึ่งก็อาจส่งผลกับความทุ่มเท เสียสละในการทำงาน ซึ่งก็จะมีผลเสียตามมาก็เป็นได้

3. ด้านแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เฟิร์ม จำกัด พบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับ แรงจูงใจในด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์และแรงจูงใจในด้านความต้องการด้านการเจริญเติบโต ซึ่งจากค่าทางสถิติพบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับ แรงจูงใจในด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์สูงสุด ซึ่งพนักงานจะให้ความสำคัญในเรื่อง เมื่อมีปัญหาในการทำงานผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดี และผู้บังคับบัญชาของท่านมีมนุษยสัมพันธ์และเอาใจใส่ต่อพนักงานทุกคนเป็นอย่างดี สูงสุด 2 อันดับแรก ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรควรมีสร้างวัฒนธรรมองค์กร ที่เน้นความสัมพันธ์กันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาให้มี การช่วยเหลือและให้คำแนะนำอยู่เสมอ ซึ่งจะมีผลช่วยให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร และช่วยให้พนักงานอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ ลดปัญหาการลาออกของพนักงานที่สูงได้

4. จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดในเรื่องแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรได้พบว่า แรงจูงใจในด้านการเจริญเติบโต ในเรื่อง องค์กรมีการสนับสนุนให้มีโอกาสไปศึกษา ดูงาน อบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน เป็นข้อที่มีแรงจูงใจน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหาร ควรจะมีการเพิ่มศักยภาพให้แก่พนักงาน เช่น การส่งไปศึกษา ดูงาน หรืออบรม เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพให้แก่พนักงานแล้ว ยังเป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน และเป็นผลดีกับองค์กรที่จะได้มีพนักงานที่มีศักยภาพเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*.

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ซีเคแอนด์เอส โฟโต้สตูดิโอ.

กานดา ศรีจันทร์. (2557). *การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจที่มีต่อความจงรักภักดีต่อ*

องค์กร ของพนักงานบริษัท เคอรี (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เชมกร เข็มน้อย. (2554). *ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ของ*

ลูกค้าธนาคารออมสินในสังกัดเขตสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

จันจิรา โสประจัน. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยาน*

ยนต์:กรณีศึกษา บริษัท ยานภัณฑ์จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เจมส์ แมคกราท และบอพ เบทส์. (2537). *89กลยุทธ์ที่องค์กรระดับโลกใช้สร้างองค์กรและ*

บริหารคน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บริษัท กู๊ดเฮด พรินติ้ง แอน แพคเกจจิ้ง กรุ๊ป จำกัด.

ชัชพร มานะกิจ. (2560). *แรงจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจค้า*

ปลีก สินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์. (2555). **วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน**

ธนาคารไทยพาณิชย์เขตนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ธีระศักดิ์ กาบรรณรักษ์. (2552). **แนวคิดเรื่องความภักดีต่อองค์กร.** สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม

10,2563. จาก <https://groups.google.com/forum/#!topic/siamhrm/15kXFIJfdLU>.

นัทธัฐภักดิ์ มิ่งสัมพันธ์. (2558). **การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจ**

ในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยใน

จังหวัดสมุทรสาคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปชานนท์ ชนะราวี. (2556). **ความจงรักภักดี.** สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 10,2563. จาก

<http://pachanon.blogspot.com/2013/06/loyalty-power-of-development-and-outlast.html>

มัทณี บุญประเสริฐ. (2557). **วัฒนธรรมขององค์กร พฤติกรรม และคุณภาพชีวิตการทำงานที่**

ส่งผล ต่อระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

บริษัทเอกชน เขตห้วยขวาง. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

รุจิรา เรื่องวิไลกฤตย์. (2556). **การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจ ที่มีผล**

ต่อความจงรักภักดี ในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ที พีไอ โพลีน

จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สยาม เอชอาร์ เอ็ม ดอทคอม. (2563). **การคำนวณอัตราการลาออกจากงาน (Measuring turnover).**

สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 10,2563. จาก

<https://www.siamhrm.com/?name=hr&file=read&max=7>

Robbins, S. P. (2005). **Organizational behavior: Concepts, controversies, and**

applications (11th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.