



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง
ในเขตกรุงเทพมหานคร

FACTORS AFFECTING CORPORATE LOYALTY OF EMPLOYEES
IN A NON-LIFE INSURANCE COMPANY IN BANGKOK METROPOLIS

นริศ กระซังแก้ว

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2563

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง
ในเขตกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

FACTORS AFFECTING CORPORATE LOYALTY OF EMPLOYEES
IN A NON-LIFE INSURANCE COMPANY IN BANGKOK METROPOLIS



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University

2020

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง

ในเขตกรุงเทพมหานคร

ของ

นริศ กระซังแก้ว

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวัลลักษณ์ คุณาธิกรกิจ)

(รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี พิริยะกุล)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	นริศ กระซังแก้ว
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2563
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวัลลักษณ์ คุณาภิกรกิจ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 370 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด หย่าร้าง อายุ 31-40 ปี มีระยะเวลาในการทำงาน 2-5 ปี และมีเงินเดือน 20,001-30,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ อัตราเงินเดือน แตกต่างกัน มีความความภักดีในองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านการยอมรับ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ความภักดีในองค์กร

Title	FACTORS AFFECTING CORPORATE LOYALTY OF EMPLOYEES IN A NON-LIFE INSURANCE COMPANY IN BANGKOK METROPOLIS
Author	NARIS KRACHANGKAEW
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2020
Thesis Advisor	Assistant Professor Shawanluck Kunathikomkit

The purpose of this research was to study the factors affecting the corporate loyalty of employees of a non-life insurance company in Bangkok Metropolis. The sample group was 370 employees of a non-life insurance company in Bangkok Metropolis. The questionnaire had used to collect data. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The results found that most respondents were female, single/ divorced, aged 31-40 years, working 2-5 years, and paid 20,001-30,000 baht. The results of the hypothesis testing found that respondents different in demographic characteristics such as age and salary rates had a significantly different loyalty in the organization at the level of 0.05. The motivating factors, acceptance, success in work, the advancement in the position, responsibility, the nature of work performed had a significant effect on the loyalty in the organization at the statistical level of 0.05. The support factors, the colleagues, welfare and salary, and policy and management had a significant effect on loyalty in the organization at the statistical level of 0.05.

Keyword : Motivating factor Support factor Loyalty

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผศ. ดร.ชวัลลักษณ์ คุณาภิกรกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำและข้อเสนอแนะแนวทางต่างๆ ในการจัดทำวิจัย ตลอดจนการตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่อง จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รศ.ดร มนตรี พิริยะกุล รศ.สุพาดา สิริกุดตา และ ดร.ณัฐยา ประดิษฐ์ สุวรรณ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถาม และ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ซึ่งได้สละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อเสนอแนะและชี้ข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำงานวิจัยเล่มนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความเมตตา ให้ความรู้ในการศึกษาตลอดหลักสูตร บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาตนเองและทำประโยชน์ให้กับผู้อื่นได้

ขอขอบพระคุณครอบครัวที่ให้การสนับสนุนและส่งเสริมทั้งในด้านกำลังใจ กำลังใจ และ กำลังทรัพย์ในการทำวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงและสมบูรณ์ไปด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนๆ นิสิต คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม การจัดการ (นอกเวลาราชการ) รุ่นที่ 19 ที่ให้คำแนะนำ และคอยช่วยเหลือในการทำงานวิจัยมาโดยตลอด

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามจนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยเล่มนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องที่จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงแนวทางต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานในเรื่องของความ รับผิดชอบต่อองค์กร ต่อไป

นริศ กระซังแก้ว

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญรูปภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษา	4
ความสำคัญของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดการวิจัย	9
สมมติฐานของการวิจัย.....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์	11
แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยจุใจ	14
แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยค้ำจุน.....	19
แนวคิดและทฤษฎีความรักภักดีต่อองค์กร.....	23
ประวัติประกันภัย	25

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	34
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
บทที่ 4 ผลการดำเนินการวิจัย	47
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	107
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	118
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	119
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	121
การอภิปรายผลการวิจัย	124
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	129
บรรณานุกรม	131
ภาคผนวก.....	137
ภาคผนวก ก	138
ภาคผนวก ข	148
ประวัติผู้เขียน.....	150

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
ตาราง 2 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ การจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ ด้าน สถานภาพ เดี่ยว ของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยจิตใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ราย ด้าน	50
ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจต่อปัจจัยคำจูง ของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความภักดีของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
ตาราง 6 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลด้านอายุ ในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้	59
ตาราง 7 แสดงการทดสอบความแตกต่างความภักดีในองค์กรจำแนกตามอายุ ในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ ทดสอบโดยใช้สถิติ F-Test	60
ตาราง 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันกับความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)	61
ตาราง 9 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลระยะเวลาในการทำงาน ในด้าน พฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้	62
ตาราง 10 แสดงการทดสอบความแตกต่างความภักดีในองค์กรจำแนกตามระยะเวลาในการ ทำงาน ในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ ทดสอบโดยใช้สถิติ	63
ตาราง 11 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลเงินเดือน ในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้	64
ตาราง 12 แสดงการทดสอบความแตกต่างความภักดีในองค์กรจำแนกตามเงินเดือน ในด้าน พฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ ทดสอบโดยใช้สถิติ F-Test	65

ตาราง 13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกันกับความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD).....	67
ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออกของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	70
ตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยจูงใจ ต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter	71
ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยจูงใจรายข้อ ต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter	73
ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม	76
ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยจูงใจ ต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter	77
ตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยจูงใจรายข้อ ต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter	79
ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรับรู้.....	82
ตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยจูงใจ ต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรับรู้ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter	83
ตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยจูงใจรายข้อ ต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรับรู้ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter	85

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยคำจูน ที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก	89
ตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยคำจูนรายข้อ ต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter	90
ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยคำจูนรายข้อ ต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter	92
ตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยคำจูน ที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก	95
ตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยคำจูน ต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter	96
ตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยคำจูนรายข้อ ต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter	98
ตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยคำจูน ที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรับรู้	101
ตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยคำจูน ต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรับรู้โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter	102
ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณปัจจัยคำจูนรายข้อ ต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรับรู้ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter	104
ตาราง 32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	107

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 Turnover rate ปี 2016 - 2018	2
ภาพประกอบ 2 อัตราการลาออกแต่ละภูมิภาค ปี 2016 – 2018.....	3
ภาพประกอบ 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยจุดใจและปัจจัยคำจุนหรือปัจจัยอนามัยตามทฤษฎี.....	21



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันการทำธุรกิจล้วนแล้วแต่มีการปรับตัวให้ทันตามสิ่งแวดล้อมต่างๆ การค้นหาพนักงานที่มีความสามารถอาจจะเป็นเรื่องยาก แต่การรักษาพนักงานที่เก่งให้อยู่กับองค์กร อาจจะเป็นเรื่องที่ยากยิ่งกว่าหลายคนอาจจะเคยได้ยินได้คำพูดที่ว่า “คนเก่งอยู่ได้ไม่นาน” ไม่ได้หมายความว่า คนเก่งจะทำงานอยู่กับองค์กรไม่ได้ เพราะมีปัญหาย่างใดอย่างหนึ่ง แต่จริงๆ แล้ว เป็นเพราะธรรมชาติของคนเก่งเอง ที่ทำให้เขามักจะมองหาสิ่งใหม่ๆ เสมอ เพื่อเรียนรู้และฝึกฝนความสามารถของพนักงานให้มากขึ้น ด้วยการย้ายที่ทำงานไปเรื่อยๆ แต่จะทำอย่างไรให้พนักงานที่เก่งเหล่านี้อยู่กับองค์กรให้ยาวนานยิ่งขึ้น หรืออยู่ตลอดไป ต้องยอมรับว่าพนักงานที่เก่งที่จะมีความภักดีต่อองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่หาได้ยาก หากมีโอกาสที่เขาจะได้พบเจอสิ่งที่ดีกว่า เขาก็เลือกที่จะเดินจากองค์กรไปได้ไม่ยาก ดังนั้นเมื่อมีคนเก่งที่เต็มไปด้วยความสามารถอยู่ในองค์กรแล้ว แม้ว่าจะมีจำนวนน้อยแต่องค์กรก็ไม่ควรมองข้าม ต้องรักษาคนทำงานเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานมากที่สุด ทั้งนี้พนักงานมีส่วนสำคัญในขับเคลื่อนธุรกิจ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาความรู้และความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยผู้บังคับบัญชาและสภาพแวดล้อมต่างก็เป็นตัวสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรทั้งสิ้น

ผลสำรวจประจำปีเกี่ยวกับค่าตอบแทนรวมของทุกกลุ่มอุตสาหกรรม ประจำปี 2560 (2017 General Industry Total Compensation Survey) ของ (วิลลิส ทาวเวอร์ส วาตสัน , 2560)(Willis Towers Watson) บริษัทที่ปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โบรคเกอร์ และโซลูชันส์ชั้นนำระดับโลก พบว่าอัตราการลาออกของพนักงานโดยรวมในประเทศไทยอยู่ที่ร้อยละ 12 ในปี 2560 ซึ่งต่ำกว่าอัตราการลาออกของพนักงานทั่วทั้งภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกที่อยู่ที่ร้อยละ 15 โดยกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีอัตราการลาออกของพนักงานสูงสุด ได้แก่ กลุ่มผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 18 และกลุ่มประกันชีวิต ร้อยละ 16 กลุ่มไฮเทคโนโลยี ร้อยละ 11 และกลุ่มบริหารสินทรัพย์ ร้อยละ 10 มีอัตราการลาออกของพนักงานต่ำที่สุด

สำหรับสาเหตุการลาออกของพนักงานสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความต้องการเงินเดือนที่สูงขึ้น โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความสัมพันธ์กับหัวหน้าหรือและเพื่อนร่วมงานหรือผู้จัดการ ซึ่งบริษัทต่างๆ ในประเทศไทยรับรู้ถึงสาเหตุเหล่านี้เป็นอย่างดี องค์กรอาจจะต้องใช้เวลาในการพัฒนาแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่จำเป็นเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว โดยทางบริษัท วิลลิส

ทาวเวอร์ส วัทสัน ประเทศไทย ใช้แนวทางแก้ปัญหาที่ทำได้เร็วมาช่วย เช่น การสร้างความต่างในการจ่ายค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งพนักงานที่มีศักยภาพ และที่สำคัญที่สุดคือ การเตรียมความพร้อมทั้งความรู้และเครื่องมือด้านทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสมแก่เหล่าผู้จัดการหรือหัวหน้างาน เพื่อให้สามารถบริหารจัดการคนได้ดียิ่งขึ้น

ทั้งนี้สอดคล้องกับข้อมูลของบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ที่มีอัตราการลาออกของพนักงานในบริษัท โดยองค์กรมีพนักงานจำนวน 6,255 คน โดยมีอัตราการลาออก 3 ปีย้อนหลังดังนี้

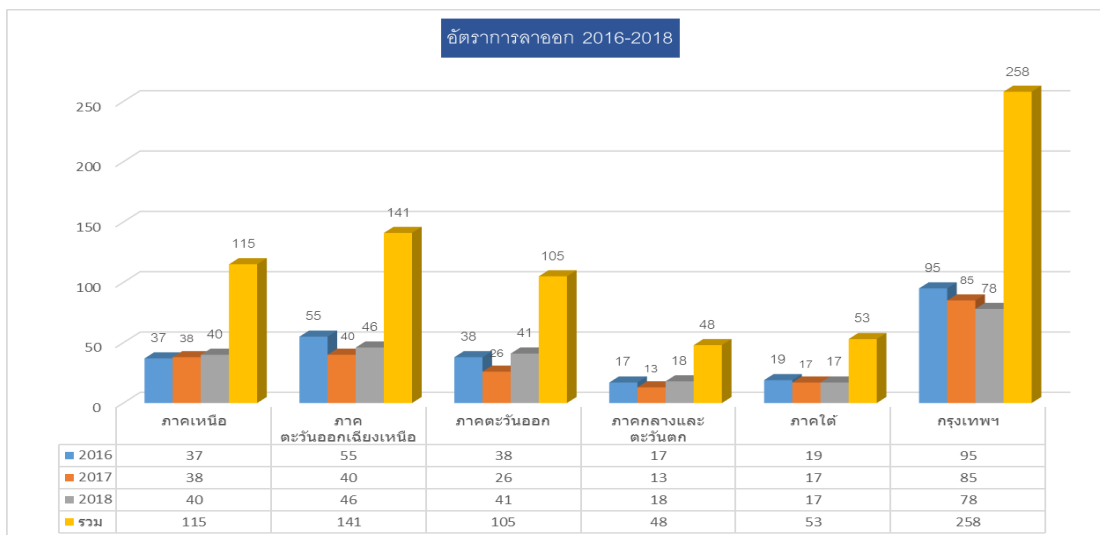
Turnover Rate 2016-2018												
2018	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
	0.77	0.82	0.59	0.57	0.57	0.47	0.50	0.61	0.48	0.42	0.35	0.08
	2.18			1.61			1.59			0.85		
	6.23											
2017	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
	0.56	0.59	0.65	0.28	0.47	0.76	0.53	0.23	0.21	0.31	0.42	0.21
	1.80			1.50			0.97			0.94		
	5.21											
2016	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
	0.78	0.67	0.64	0.40	0.44	0.64	0.57	0.35	0.24	0.25	0.18	0.05
	2.08			1.48			1.15			0.49		
	4.71											

ภาพประกอบ 1 Turnover rate ปี 2016 - 2018

ที่มา: บริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2562)

จากข้อมูลดังกล่าวพบว่าสถิติการลาออกตั้งแต่ปี 2016-2018 ของบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในปี 2016 มีอัตราการลาออกอยู่ที่ร้อยละ 4.71 ปี 2017 มีอัตราการลาออกอยู่ที่ร้อยละ 5.21 และปี 2018 มีอัตราการลาออกอยู่ที่ร้อยละ 6.23 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการลาออก มีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี

หากเจาะลึกเข้าไปถึงข้อมูลในแต่ละภูมิภาคในการลาออกของพนักงานมีข้อมูลย้อนหลัง 3 ปีดังนี้



ภาพประกอบ 2 อัตราการลาออกแต่ละภูมิภาค ปี 2016 – 2018

ที่มา: บริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2562)

จากข้อมูลอัตราการลาออกระหว่างปี 2016-2018 ของบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร มีอัตราการลาออกรวมมากที่สุดถึง 258 คน

ด้วยมูลเหตุเหล่านี้ส่งผลให้หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่องค์กรจะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา นโยบายการบริหาร หรือ สภาพแวดล้อมต่างๆในการทำงาน ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อหาแนวทางในการรักษาพนักงานที่นับว่าเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้มีความภักดีต่อองค์กรเพิ่มมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบความความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ ระยะเวลาการทำงาน อัตราเงินเดือน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจ ที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง
3. เพื่อปัจจัยค่าจูง ที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลมาวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาในด้านต่างๆ ในการบริหารงานให้เหมาะสมกับพนักงาน ตลอดจนเป็นประโยชน์ทางด้านวิชาการ และเป็นแนวทางในการศึกษาแก่ผู้สนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ไปใช้ในการค้นคว้าและอ้างอิงต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการ 1-4 จำนวน 3,042 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 23 กันยายน 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากการทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น การคำนวณขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม ผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% กัลยา วาณิชย์บัญชา (2542) จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 354 คน ผู้วิจัยสำรองขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 16 ตัวอย่าง เพื่อความแม่นยำ ในการวิเคราะห์ข้อมูล รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นเป็นจำนวน 370 ตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample) จากโครงสร้างบริษัท ประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีศูนย์สินไหมทดแทนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 20 แห่ง ดังนี้

1. ศูนย์กรุงเทพเกษม	16	ชุด
2. ศูนย์กาญจนาภิเษก	15	ชุด
3. ศูนย์คลองหลวง	17	ชุด
4. ศูนย์ดอนเมือง	13	ชุด
5. ศูนย์เทพารักษ์	15	ชุด
6. ศูนย์บางนา	21	ชุด
7. ศูนย์บางพลัด	17	ชุด
8. ศูนย์ปากเกร็ด-345	19	ชุด
9. ศูนย์ปู่เจ้าสมิงพราย	21	ชุด
10. ศูนย์พระราม 2	21	ชุด
11. ศูนย์พัฒนาการ	19	ชุด
12. ศูนย์ รัชดาภิเษก	25	ชุด
13. ศูนย์รัตนานิเบศร์	16	ชุด
14. ศูนย์รามอินทรา	21	ชุด
15. ศูนย์ลาดกระบัง (ถนนกิ่งแก้ว)	17	ชุด
16. ศูนย์ลุมพินี	21	ชุด
17. ศูนย์วงศ์สว่าง	17	ชุด
18. ศูนย์วิภาวดี	18	ชุด
19. ศูนย์สุขสวัสดิ์	18	ชุด
20. ศูนย์สุขาภิบาล	23	ชุด
รวม	370	ชุด

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sample) จากพนักงานที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 1 ที่สะดวกและยินดีให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา (Independent Variable)

1.1 ประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.2 สถานภาพ

1.1.3 อายุ

1.1.4 ระยะเวลาในการทำงาน

1.1.5 อัตราเงินเดือน

1.2 ปัจจัยจูงใจ

1.2.1 การได้รับการยอมรับ

1.2.2 ความสำเร็จในงาน

1.2.3 โอกาสความก้าวหน้า

1.2.4 บทบาทและที่ความรับผิดชอบ

1.2.5 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

1.3 ปัจจัยค้ำจุน

1.3.1 ด้านผู้บังคับบัญชา

1.3.2 ด้านเพื่อนร่วมงาน

1.3.3 ด้านสวัสดิการและเงินเดือน

1.3.4 ด้านนโยบายและการบริหารงาน

1.4.5 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

2. ตัวแปรตามในการวิจัย (Dependent Variable) คือ ความภักดีต่อองค์กร

2.1 ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

2.2 ด้านความรู้สึกรัก

2.3 ด้านการรับรู้

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยจุใจ หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือแรงผลักดันที่เกี่ยวข้องกับความต้องการภายในของตัวบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1.1 การได้รับความยอมรับ หมายถึง การได้รับการยอมรับ ได้รับความไว้วางใจ จากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน และบุคคลอื่นโดยทั่วไป รวมถึงการยกย่องชมเชยและการให้กำลังใจหรือการแสดงออกในลักษณะ

1.2 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่สามารถทำงานได้สำเร็จและประสบความสำเร็จตรงตามเวลา บรรลุเป้าหมาย มีการวางแผนเพื่อป้องกันการดำเนินงานที่ผิดพลาด รวมถึงมีความภูมิใจเมื่องานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วง

1.3 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นตามความรู้ความสามารถ และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ รวมถึงการมีโอกาสได้รับการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับโอกาสในงานใหม่ๆ หรือการมีส่วนร่วมตัดสินใจ และวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงการได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่สำคัญ

1.5 ลักษณะของงาน หมายถึง ความน่าสนใจของงานว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจหรือท้าทายความสามารถ เป็นงานที่ยากหรือง่ายเกินไป ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเองหรือไม่ ซึ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานของตนเองที่ได้รับมอบหมาย

2. ปัจจัยคำจุน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

2.1 ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจ มีความเป็นธรรม ในหน้าที่การบริหารงานรวมถึงรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ปฏิบัติงานจนบรรลุตามเป้าหมาย

2.2 เพื่อนร่วมงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรเดียวกัน มีความสัมพันธ์ที่ดี รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

2.3 สวัสดิการและเงินเดือน หมายถึง สิ่งที่พนักงานจะได้รับในระหว่างปฏิบัติงานที่กับองค์กร เช่น ค่าตอบแทนจากการทำงาน วันหยุด วันลา ค่ารักษาพยาบาล หรือได้รับการดูแลจากองค์กร

2.4 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร โดยมีการสื่อสารให้พนักงานทราบอย่างทั่วถึงและนโยบายการบริหารมีความเข้าใจง่ายต่อการปฏิบัติ

2.5 สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ห้องทำงาน แสง เสียง อุณหภูมิ หาระบายอากาศ กลิ่น บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงในการทำงาน และอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ

3. ความภาคภูมิใจต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีความผูกพัน รู้สึกเป็นเจ้าของ และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย 3 มิติ คือ

3.1 ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) หมายถึง การแสดงออกถึงความรัก ความซื่อสัตย์ ความเชื่อมั่น รวมถึงการแสดงออกถึงความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้องค์กรเมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างเต็มความสามารถ

3.2 ด้านความรู้สึก (Affective aspect) หมายถึง มีความรู้สึกไม่อยากออก มีทัศนคติที่ดี และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมถึงมีความยินดีที่จะมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมขององค์กร

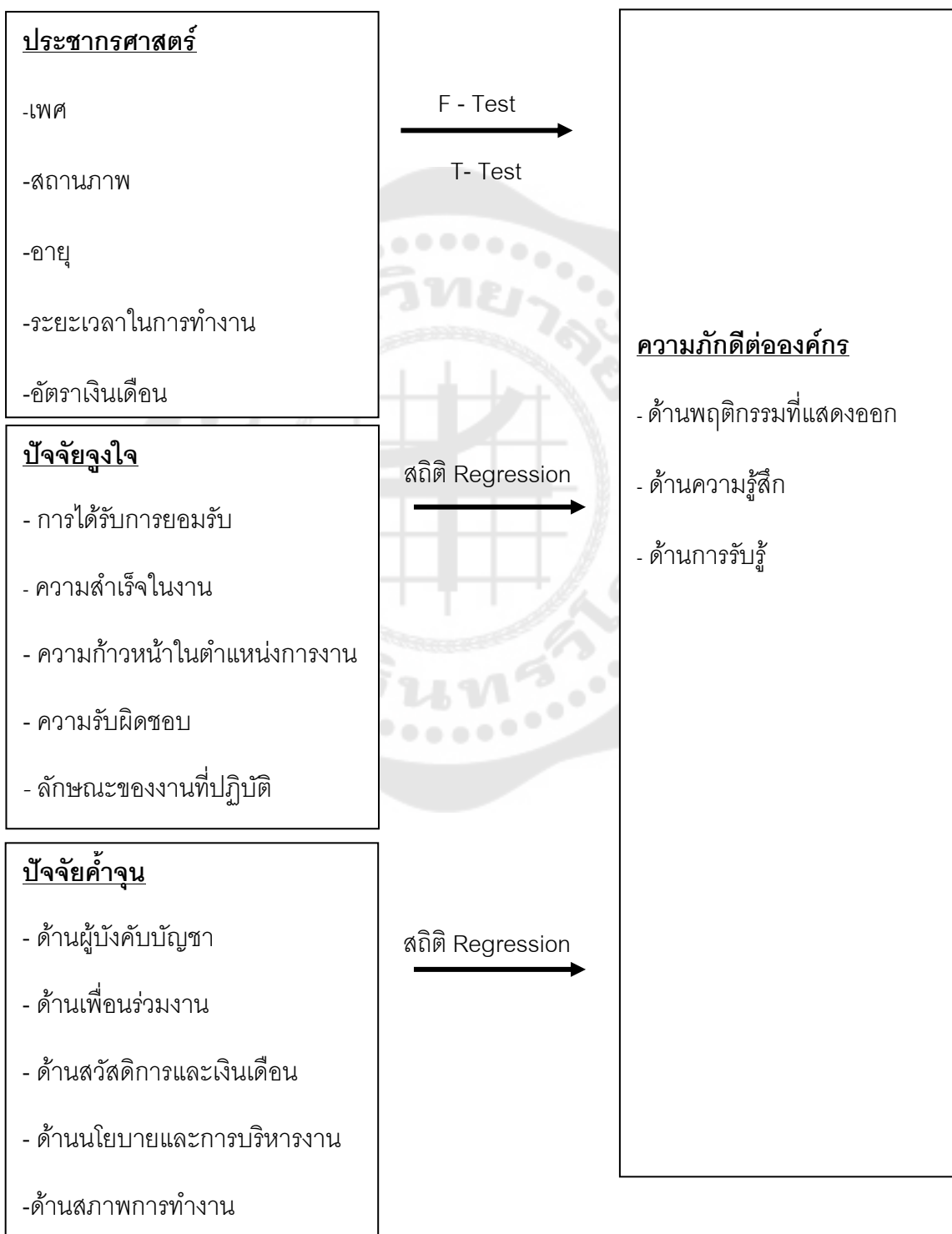
3.3 ด้านการรับรู้ (Cognitive aspect) หมายถึง การรับรู้ พร้อมปฏิบัติตามนโยบายการบริหารงานและมีความเชื่อมั่นในแนวทางปฏิบัติงานขององค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน
2. ปัจจัยจูงใจ ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
3. ปัจจัยค้ำจุน ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าเอกสาร งานวิจัยต่างๆ ซึ่งได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

- 1.แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยจูงใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยค้ำจุน
4. แนวคิดและทฤษฎีความจงรักภักดีต่อองค์กร
5. ประวัติประกันภัย
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ (Demography) มาจากรากศัพท์ภาษากรีก คือ Deme หมายถึง people (ประชาชน) และ Graphy คือ writing up, description , study หมายถึง การศึกษาหรือศาสตร์ ประชากรศาสตร์ จึงรวมหมายถึง การวิเคราะห์เรื่องขนาดโครงสร้าง การกระจายตัวของประชากรและการเปลี่ยนแปลงของประชากร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม รวมถึงวัฒนธรรมอื่นๆ ซึ่งปัจจัยทางด้านประชากรอาจจะเป็นได้ทั้งสาเหตุและส่งผลต่อปรากฏการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2548) กล่าวว่า ความหมายของปัจจัยทางประชากรศาสตร์ คือ ลักษณะของประชากร ประกอบด้วย ขนาดครอบครัว เพศสภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ รวมถึงเชื้อชาติ

สุวสา ชัยสุรัตน์ (2537) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นหลักเกณฑ์ในการบ่งชี้ถึงลักษณะประชากรที่อยู่ในตัวบุคคล อันได้แก่ อายุ เพศ ขนาดครอบครัว รายได้ การศึกษา อาชีพ ครอบครัว ศาสนา เชื้อชาติ สัญชาติ และสถานภาพ

(Hanna N. & Wozniak, 2001; Shiffman, 2003) ได้ให้ความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ ว่าหมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา เชื้อชาติและศาสนา ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยทั่วไปแล้วนักการตลาด

มักจะนำมาพิจารณา สำหรับการแบ่งส่วนทางการตลาด (Market Segmentation) โดยนำมาเชื่อมโยงกับลักษณะความต้องการ ความชื่นชอบ และอัตราการในการใช้สินค้าของผู้บริโภค

ยุบล เบญจรงค์กิจ (2542) ได้กล่าวว่าแนวคิดทางด้านประชากรศาสตร์ที่เป็นทฤษฎีในการใช้หลักของการเป็นเหตุและผล คือ พฤติกรรมในการแสดงออกต่างๆ ที่มนุษย์มีการแสดงออกขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกเป็นตัวกระตุ้น ซึ่งความเชื่อที่ว่าคือ ความสามารถที่ต่างกัน จะมีการแสดงออกทางด้านพฤติกรรมที่แตกต่างกัน แนวคิดนี้ตรงกับทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) (Defleur; & Bcll-Rokeach. 1996) ที่กล่าวว่า การแสดงออกของประชากรมีความเกี่ยวข้องกับลักษณะบุคคล ซึ่งลักษณะเหล่านี้สามารถอธิบายแยกเป็นกลุ่มๆ ได้ คือ ประชากรที่มีพฤติกรรมคล้ายคลึงกันจะอยู่กลุ่มเดียวกัน ดังนั้น ประชากรที่อยู่ในระดับชั้นทางสังคมใกล้เคียงกันจะเลือกแสดงพฤติกรรมต่อข้อมูลข่าวสารในรูปแบบคล้ายกัน และทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) โดยได้รับการพัฒนาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้ารวมถึงการตอบสนอง (Stimulus Response) หรือทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R Theory) ได้มีการนำมาใช้อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารว่า ผู้รับสารที่มีลักษณะแตกต่างกันจะมีสนใจในข้อมูลที่แตกต่างกันด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) กล่าวว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว การศึกษา อาชีพ และรายได้ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ถือว่าเป็นลักษณะที่สำคัญ และการวัดสถิติของประชากรได้นั้นจะช่วยในการกำหนดเป้าหมายทางการตลาด ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยา สังคม และวัฒนธรรม ช่วยอธิบายถึงความคิด และความรู้สึกของประชากรในกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดเป้าหมายทางการตลาด ในคนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีลักษณะทางด้านจิตวิทยาต่างกัน โดย วิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมทางด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน คือ เพศหญิงมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายนั้นไม่ได้มีความต้องการส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่จะมีความต้องการที่จะสร้างระดับความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นหลังจากการรับหรือส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมเป็นตัวกำหนดบทบาท รวมถึงกิจกรรมของคนทั้งสองเพศไว้แตกต่างกัน

2. อายุ เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้มีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดรวมถึงพฤติกรรม คนอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ และมองโลกในด้านที่ดีมากกว่าคนที่อายุ

เยอะกว่า ในขณะที่คนอายุเยอะกว่ามักมีความคิดในเชิงอนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ รมัดระวัง มองโลกในแง่ที่ร้ายมากกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่ต่างกัน

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนเรามีความคิด ทักษะคิด ค่านิยม รวมถึงพฤติกรรม แตกต่างกันไป คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความ กว้างขวางและเข้าใจสารที่รับได้ดี แต่เป็นคนที่จะไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าหลักฐานหรือเหตุผลไม่ เพียงพอ ในขณะที่คนมีระดับการศึกษาต่ำมักชอบการใช้สื่อประเภทภาพยนตร์ วิทยู และโทรทัศน์ ในส่วนของผู้ที่มีการศึกษาสูง หากมีเวลามากพอจึงจะเลือกใช้สื่อภาพยนตร์ โทรทัศน์ และวิทยู แต่ถ้ามีเวลาอันจำกัดมักจะแสวงหาความรู้จากสื่อสิ่งพิมพ์สูงกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง ลักษณะอาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานะ ทางสังคม ซึ่งจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อการตอบสนองของผู้รับสารที่มาจากผู้ส่งสาร เพราะแต่ละ บุคคลจะมีทัศนคติ ค่านิยม เป้าหมาย ประสบการณ์และวัฒนธรรมแตกต่างกัน

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ได้กล่าวว่า ในองค์กรต่างๆ จะมีพนักงานในระดับ ต่างๆ ซึ่งบุคคลแต่ละบุคคลจะมีการแสดงออกที่แตกต่างกันไป จากลักษณะของบุคคลที่มีการ แสดงออกที่แตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากสภาพต่างๆ อันได้แก่ อายุ เพศสภาพ สถานะ ระยะเวลา ในการทำงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกในการทำงานของแต่ละบุคคลจะ เป็นได้ ดังนี้

1. อายุการทำงาน (Age and job performance) เป็นการยอมรับว่าผลงานของแต่ละ บุคคลจะลดลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากขึ้น จะได้รับการยอมรับว่า เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สูงขึ้น รวมทั้งสามารถที่จะปฏิบัติงานโดยก่อให้เกิดผลผลิต สูงขึ้น นอกจากนี้จะสังเกตเห็นได้ว่าผู้ที่มีอายุมากจะไม่คิดลาออกจากองค์กร หรือย้ายองค์กร แต่ ยังคงทำงานในองค์กรเดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการ ปฏิบัติงานในระยะยาวจะส่งผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนที่มากขึ้น รวมถึงสวัสดิการต่างๆ ก็จะได้รับ เพิ่มขึ้น และพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะทำงานอย่างสม่ำเสมอ โอกาสในการขาดงานลดลงกว่า พนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการปฏิบัติงาน (Gender and Job performance) จากข้อมูลทางการศึกษา โดยทั่วไปเรื่อง ทักษะเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในระหว่างการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวเข้า สังคม การเรียนรู้ระหว่างเพศชายและเพศหญิงที่ไม่มีความแตกต่างกัน แต่ในการศึกษาวิจัยทาง จิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีพฤติกรรมคล้อยตามในระดับที่มากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมี

ความคิดในเชิงรุก ความคิดเชิงก้าวไกล และจะมีความคาดหวังในเรื่องของความสำเร็จมากกว่า เพศหญิง แต่ในเรื่องความพึงพอใจในงาน จะไม่พบความแตกต่างกันในเรื่องนี้

3. สถานภาพในการสมรสกับการปฏิบัติงาน (Marital status and Job performance) พบว่า พนักงานที่สมรสแล้วจะมีอัตราการขาดงาน การลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ ยังมีความพึงพอใจในงาน มีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงานและมีความสม่ำเสมอในการทำงานกว่าผู้ที่มีสถานภาพเป็นโสด

4. ความอาวุโสกับการปฏิบัติงาน (Tenure and Job performance) สำหรับผู้อาวุโสนั้น ผลงานจะมีประสิทธิภาพสูงกว่าพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงด้วย ผู้บริหารของบริษัทสามารถคาดเดาได้ว่า ความเป็นผู้อาวุโสในการปฏิบัติงานจะแสดงให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับ ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ ระยะเวลาในการทำงาน เงินเดือนมาใช้ กำหนดตัวแปรต้นด้านลักษณะประชากรศาสตร์ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และอภิปรายผล ภายใต้สมมติฐาน ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ ระยะเวลาในการทำงาน อัตราเงินเดือน ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้จากการที่ เพศ สถานภาพ เป็นลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีความอ่อนไหวทางสังคม ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์เฉพาะสถิติเชิงพรรณนาเท่านั้น

แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยจูงใจ

Herzberg Frederick (1971) ได้นำเสนอทฤษฎี Two-factor Theory or Motivator-hygiene Theory หรือเรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีกล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงาน โดยนำเสนอว่า ความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วยปัจจัย 2 ประการ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน (Satisfaction) และความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) มาจากการได้รับอิทธิพลของปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ที่เป็นปัจจัยในการกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ที่เป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

โดยปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivators or Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการภายในของตัวบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง (Job Content) ปัจจัยจูงใจ

ทำให้บุคคลเกิดความชื่นชอบยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าบุคคลได้รับต้องการสนองปัจจัยเหล่านี้แล้วจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจ และตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งกลุ่มปัจจัยประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จ และประสบความสำเร็จอย่างดี ตรงตามเวลา และเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จจะเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและพอใจในความสำเร็จนั้น ได้แก่ การได้ในความสามารถแก้ไขปัญหาจนสำเร็จลุล่วง การได้ใช้โอกาสในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาจนสำเร็จ

2. การได้รับความยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน และบุคคลอื่นโดยทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้รวมถึงการยกย่องชมเชยชมเชยในความสามารถ รวมทั้งการให้กำลังใจหรือการแสดงออกในลักษณะอื่น ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน

3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ความน่าสนใจของงาน ว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจ น่าเบื่อหน่าย ทำทลายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่ยากหรือง่ายเกินไป ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเองหรือไม่ ซึ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานของตนเองที่ได้รับมอบหมาย

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับโอกาสงาน หรือการมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่มากไม่น้อยเกินไป อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถควบคุมได้ ไม่ขาดหรือมีอิสระมากจนเกินไป รวมถึงปริมาณของงานที่ได้รับมอบหมาย การได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจให้ทำงานสำคัญ

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การมีโอกาสดำเนินการสูงขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือ โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ ครอบคลุมถึงการมีโอกาสดำเนินการศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรม ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่งขององค์กรโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะเพิ่มขึ้น เป็นการเพิ่มโอกาสและความรับผิดชอบมากขึ้น แต่ไม่ใช่ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอย่างแท้จริง

อย่างไรก็ดี ยังมีนักวิชาการท่านอื่นได้อธิบายและให้ความหมายของ การจูงใจ ไว้ที่น่าสนใจอีกด้วย เช่น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) กล่าวว่า การจูงใจหมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่องหรือเป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่เป้าหมาย

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2551) กล่าวว่า การจูงใจหมายถึง กระบวนการต่างๆ ที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าให้เกิดการแสดงออกของพฤติกรรม เพื่อที่จะบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งบุคคลที่มีการจูงใจจะมีลักษณะดังนี้

1. การแสดงออกที่จะแสดงออกถึงความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และทุ่มเทในการปฏิบัติงาน

2. มีความพยายามอย่างต่อเนื่องและไม่ย่อท้อ

3. สามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยพฤติกรรมจะเปลี่ยนได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ต่างๆ

นอกจากนี้ทฤษฎีการจูงใจดังกล่าวยังสอดคล้องกับแนวคิดของ McClelland (2005) ที่ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีการจูงใจ (Achievement Theory) ว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ 3 อย่างด้วยกัน ได้แก่

1. ความต้องการความสำเร็จ เป็นแรงขับที่ต้องการจะให้งานที่ทำนั้นประสบผลสำเร็จดีที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน มีประสิทธิภาพสูงกว่า และมีผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

2. ความต้องการความรักหรือความเป็นพวกพ้อง เป็นความปรารถนามิตรภาพและความสัมพันธ์ที่สนิทชิดชอบกัน เป็นความต้องการสร้างและรักษาสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

3. ความต้องการมีอำนาจ เป็นความต้องการทำให้คนอื่นมีความประพฤติหรือมีพฤติกรรมตามที่ตนต้องการ รวมถึงเป็นความต้องการที่จะมีอำนาจในการบังคับบัญชาและมีอิทธิพลเหนือหรือต่อคนอื่น

ทั้งนี้ จากการวิจัยของ David McClelland พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยจูงใจต้องการทำงานใน 3 ลักษณะ ดังนี้

1. งานที่ได้รับผิดชอบเฉพาะในส่วนของตนเอง และยังมีอิสระในการตัดสินใจรวมถึงได้แก้ปัญหาด้วยตนเอง

2. ต้องการปฏิบัติงานที่ตรงกับความสามารถของตนเอง โดยไม่ใช่งานที่ยากหรือง่ายจนเกินไป

3. ต้องการงานที่ทำทนายเพื่อที่จะได้พิสูจน์ความสามารถและการคิดแก้ปัญหาของตนเอง รวมถึงงานที่มีความมั่นคง

Maslow Abraham Harold (1981) พบว่าแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ มองว่ามนุษย์ทุกคนมีแรงจูงใจที่จะตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ให้กับตนเอง โดยเป็นความต้องการที่ไม่สิ้นสุด และในความต้องการของมนุษย์นั้นจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น ซึ่งเริ่มจากระดับต่ำสุดไปถึงระดับสูงสุด ประกอบด้วย 5 ขั้นด้วยกัน โดยมนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้นตามลำดับ หากความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองเสียก่อน

1. ความต้องการด้านกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการในระดับพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อความอยู่รอด อาทิ ปัจจัยสี่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เมื่อความต้องการในระดับนี้ได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับถัดไปขึ้นมาแทน

2. ความต้องการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ความต้องการเหล่านี้ คือความต้องการที่จะเป็นอิสระจากภัยอันตรายทั้งทางด้านร่างกาย และ ความกลัวที่จะได้รับความเสียหายของทรัพย์สิน อาคาร รวมถึงที่อยู่อาศัย และสูญเสียความมั่นคงในการทำงาน

3. ความต้องการเป็นที่ยอมรับหรือความสัมพันธ์อันดี (Affiliation or Acceptance Needs) เนื่องจากมนุษย์ทุกคนย่อมต้องการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจด้านการยอมรับแล้ว ยังต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากผู้อื่น ความต้องการนั้นเป็น ความพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจในตนเอง (Prestige) ความมีสถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Need for Self-Actualization) มาสโลว์กล่าวว่า ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงสุดถือเป็นความปรารถนาของมนุษย์ในการมีศักยภาพและสามารถบรรลุความสำเร็จในสิ่งที่คิดและทำได้ในระดับสูงสุด

Alderfer C.P (1977) ได้คิดค้น ทฤษฎีจูงใจ ERG โดยได้มีแนวความคิดมาจากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ โดยแบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ความต้องการที่จะดำรงชีวิตอยู่ ได้ถูกจัดอยู่ในกลุ่มนี้รวมถึงความต้องการด้านร่างกาย กับความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย จากทฤษฎีความต้องการของ Maslow ได้อธิบาย

ถึงความต้องการอยู่ 2 ขั้นตอนแรก และความต้องการแบบนี้จะอยู่ในลักษณะที่ว่า หากมีบุคคลหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว อีกบุคคลหนึ่งจะต้องเสียความต้องการนี้ไปแทน

2. ความต้องการสัมพันธภาพ เป็นความต้องการของบุคคลในการได้รับการตอบสนองในความสัมพันธกับบุคคลอื่น ได้แก่ คนในครอบครัว เพื่อนที่ปฏิบัติงาน และบุคคลที่ตนเองต้องปฏิสัมพันธ์ด้วย ความต้องการนี้ตรงกันข้ามกับความต้องการเพื่อการดำรงอยู่ของชีวิต ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับความเท่าเทียมระหว่างบุคคล ความเข้าใจที่ตรงกันและการส่งของการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า เป็นความต้องการที่มีผลมาจากการที่บุคคลเข้ามามีอิทธิพลกับตนเอง อาทิ ด้านครอบครัว ด้านการทำงาน และกิจกรรมนันทนาการ ความพึงพอใจที่จะพัฒนาได้มาจากบุคคลนั้น ได้ประสบกับปัญหาในเหตุการณ์ที่ทำให้บุคคลได้ใช้นำศักยภาพที่ตนเองมีอยู่มาใช้ได้อย่างเต็มที่ หรือได้พัฒนาทักษะ ศักยภาพ ให้เพิ่มมากขึ้น Alderfer (1972) ได้กล่าวถึง ทฤษฎี ERG ที่มีสมมติฐาน 3 ข้อ โดยมีปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจ
2. ลำดับขั้นในการตอบสนองความต้องการ
3. หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองจะเกิดความไม่พึงพอใจ

ยกตัวอย่างเช่น ผู้บังคับบัญชาที่ใช้ชีวิตอย่างสุขสบาย แต่อยากมีสังคมในระดับที่สูงขึ้น มีทรัพย์สินที่สามารถใช้จ่ายได้อย่างไม่ขัดสน สนทนากันในเรื่องของลำดับของเศรษฐกิจและการเมือง โดยการวิเคราะห์ด้วยสติปัญญา ผู้บังคับบัญชาคนนี้ได้ไกลแต่ทำท่าจะไปไม่ถึง จึงต้องหันกลับมาศึกษาต่อจากระดับ ปวส. ให้ได้รับปริญญาตรี และมุ่งมั่นทำงานในปัจจุบันให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อให้ได้รับการยอมรับใน สังคม จึงจะสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของตนเองได้จากปัจจัยข้างต้น ถ้าเมื่อใดปัจจัยการจูงใจลดลงกว่าระดับที่ควรจะเป็น จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลงตามไปด้วย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความจูงใจแก่พนักงาน จะต้องมีการจูงใจเพื่อให้เป็นสิ่งที่ดึงดูดให้พนักงานเกิดแรงผลักดันในการทำงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับ ความสำเร็จในงาน โอกาสความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มาใช้กำหนดเป็นตัวแปรต้น เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามและอภิปรายผล ภายใต้สมมติฐานที่ว่า ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับ

ความสำเร็จในงาน โอกาสความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ และลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยห้า

Herzberg Frederick (1971) กล่าวว่า ปัจจัยห้าหรือปัจจัยอนามัย (Maintenance or Hygiene Factor) ว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลกับความสัมพันธ์โดยอ้อมกับบุคคล เนื่องจากปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลกับสิ่งแวดล้อมของการทำงาน เป็นปัจจัยที่มาช่วยลดความไม่พึงพอใจในงาน หรือทำให้บุคคลที่ปฏิบัติงานกับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็นสิ่งที่จูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานมากขึ้น แต่เป็นปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานให้มีความสุขมากยิ่งขึ้น ป้องกันไม่ให้ออกจากงาน หรืออาจกล่าวได้ว่าถ้าปัจจัยนี้ไม่เหมาะสมจะทำให้บุคคลขาดกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย 10 ด้าน ได้แก่

1. นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การให้อำนาจแก่บุคคลในการให้ดำเนินงานได้สำเร็จ รวมถึงการติดต่อสื่อสารในองค์กร เช่น นโยบาย การควบคุม การดูแล ระบบขั้นตอนของหน่วยงาน กฎข้อบังคับ วิธีการปฏิบัติงาน วิธีการบริหารจัดการงานขององค์กร ไม่ซับซ้อน มีความเป็นธรรม ชัดเจน และมีการแจ้งให้ทั่วถึง

2. การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision) หมายถึง ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการแบ่งและการกระจายงานของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน การให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งงาน การมอบหมายงานมีความชัดเจน วิธีการดูแลควบคุมการปฏิบัติงาน การรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา และความยุติธรรมในการมอบหมายงาน

3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relationship with Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นทางวัจนภาษาและอวัจนภาษา ที่แสดงถึงสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน สามารถปฏิบัติงาน เข้าใจซึ่งกันและกันได้ดี เช่น ความหวังดี ความสามัคคี ความสนิทสนม รวมถึงการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนในที่ทำงาน

4. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relationship with Supervision) ลักษณะเช่นเดียวกันความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นทางวัจนภาษาและอวัจนภาษา ที่แสดงถึงสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน สามารถ

ปฏิบัติงาน เข้าใจซึ่งกันและกันได้ดี เช่น ความหวังดี ความสามัคคี ความสนิทสนม รวมถึงการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน

5. ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Interpersonal Relationship with Subordinators) ลักษณะเช่นเดียวกันความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นทางวิชาภาษาและอวิชาภาษา ที่แสดงถึงสัมพันธ์ภาพระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงาน เข้าใจซึ่งกันและกันได้ดี เช่น ความหวังดี ความสามัคคี ความสนิทสนม รวมถึงการได้รับความช่วยเหลือจากลูกน้อง

6. ตำแหน่งงาน (Status) หมายถึง ตำแหน่งนั้น ๆ จะต้องเป็นที่ยอมรับของสังคมโดยทั่วไป เป็นตำแหน่งที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี รวมถึงเป็นตำแหน่งที่สำคัญต่อองค์กร

7. ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ดีต่อความมั่นคงในกาทำงาน ความยั่งยืน ความมั่นคง ภาพพจน์ ชื่อเสียงในการทำงาน หรือขนาดขององค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

8. ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี จากผลการทำงานหรือหน้าที่ของปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมโดยรอบสถานที่ปฏิบัติงาน อาทิ ห้องทำงาน แสง แสง อุณหภูมิ หารระบายอากาศ กลิ่น บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงการปฏิบัติงาน รวมถึงลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ซึ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงาน และเป็นสิ่งที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

10. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensations and Welfares) หมายถึง ผลตอบแทนที่บริษัทจ่ายให้กับบุคคลสำหรับตอบแทนการปฏิบัติงานให้บริษัท ทั้งเงินเดือน ค่าจ้าง และการขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม นอกจากนี้ ยังรวมถึงรางวัลพิเศษที่ให้กับบุคคลที่ทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กร โดยเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากเงิน เช่น สวัสดิการด้านสุขภาพและการประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อนหรือชดเชยพิเศษ เงินพิเศษต่าง ๆ

ปัจจัยค่าจ้างหรืออานามัย ไม่ใช่สิ่งจูงใจหรือไม่มีค่าในการจูงใจบุคคลากร หรือเป็นการป้องกันไม่พนักงานเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยค่าจ้างหรืออานามัยมีส่วนทำให้การปฏิบัติงานมีความสุขสบายมากยิ่งขึ้น แต่เป็นเพียงแค่ปัจจัยหนึ่งในการตอบสนองความต้องการของพนักงาน ไม่ใช่สิ่งทำให้เกิดการจูงใจของพนักงานได้ ดังนั้นปัจจัยดังกล่าวเป็นความต้องการ

ที่ไม่มีวันที่จะสิ้นสุด มีแต่จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จะช่วยลดความไม่พอใจที่จะทำงานได้แต่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจที่แท้จริง



ภาพประกอบ 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัยตามทฤษฎี
ทฤษฎีปัจจัยจูงใจและค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย ของ Frederick Herzberg
ที่มา: Frederick Herzberg (1959)

จากภาพข้างต้น อธิบายถึงความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานและการจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยอธิบายได้ว่า หากบุคคลในองค์กรเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจและไม่ได้รับการจูงใจในการทำงาน หากหน่วยงานส่งเสริมปัจจัยจูงใจที่เหมาะสมแล้วจะช่วยแก้ปัญหา เรื่องของการจูงใจในการทำงานให้พนักงานได้รับการจูงใจในการ

ทำงานเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม พนักงานดังกล่าวนั้นยังไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน จำเป็นต้อง ส่งเสริมปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยอนามัย ให้เหมาะสมเพื่อแก้ไขเรื่องความพึงพอใจเพื่อให้พนักงาน กลายเป็นพนักงานที่มีความพึงพอใจและได้รับการจูงใจในการทำงานด้วย

อาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยอนามัย เป็นแนวทางอีกประการ หนึ่งที่จะช่วยให้บริหารหน่วยงานหรือผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง แก้ไขปัญหาเรื่องของการทำงานที่ไม่มี ประสิทธิภาพอันเนื่องมาจาก พนักงานเกิดความความไม่พึงพอใจและการไม่ได้รับแรงจูงใจในการ ทำงาน โดยพนักงานเหล่านั้นอาจจะไม่มีหรืออาจขาดความสุขในการทำงาน จนกระทั่งส่งผลกระทบต่อ ความจงรักภักดีกับหน่วยงานที่ลดลง ก่อให้เกิดการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลเสียต่อ ภารกิจขององค์กรหากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างทันทั่วทั้งที่และเหมาะสม

ทั้งนี้ การนำหลักปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยอนามัยมาแก้ไขปัญหาก็ช่วยให้ ผู้บริหารวิเคราะห์แก้ไขปัญหได้อย่างเหมาะสม เช่น หากพนักงานไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารหน่วยงานและฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถพิจารณาว่าควรปรับปรุง แก้ไข หรือส่งเสริม องค์ประกอบหรือข้อใดในปัจจัยจูงใจ หากพนักงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหาร หน่วยงานและฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถพิจารณาองค์ประกอบของปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยอนามัย แทน และหากหากพนักงานไม่มีทั้งแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารหน่วยงานและฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถพิจารณาทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างและปัจจัย อนามัยได้ เพื่อให้องค์กรยังสามารถรักษาพนักงานอันมีค่าของหน่วยงานให้เกิดความจงรักภักดีได้

อย่างไรก็ดี การส่งเสริมปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างหรืออนามัยนั้น ผู้บริหารหน่วยงาน และฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะต้องส่งเสริมหรือกระทำอย่างระมัดระวัง เนื่องจากหากให้ปัจจัยเหล่านั้นมาก จนเกินไปอาจจะเกิดปัญหาเรื่องความเหลื่อมล้ำ พนักงานเคยชินหรือสบายเกินไป ซึ่งอาจจะส่งผล เสียย้อนกลับมามากกว่าผลดีได้เช่นเดียวกัน

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้าง ประกอบด้วย ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านนโยบาย และการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน มาใช้กำหนดเป็นตัวแปรต้น เพื่อเป็นแนวทางในการ สร้างแบบสอบถาม และอภิปรายผล ภายใต้สมมติฐานที่ว่า ปัจจัยค่าจ้าง ประกอบด้วย ด้าน ผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ส่งผลกระทบต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศ ภัยแห่งหนึ่ง

แนวคิดและทฤษฎีความจงรักภักดีต่อองค์กร

ชะธินยา หล้าสุวรรณ (2545) กล่าวว่า ความภักดีต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีความเต็มใจและพร้อมอุทิศตัวต่อองค์กร มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ภูมิใจในองค์กร สนับสนุนองค์กร พร้อมต่อสู้ปกป้ององค์กรจากผู้คิดต่อต้านหรือไม่เห็นด้วย รับรู้ถึงข้อดีขององค์กร ไม่พูดถึงองค์กรในทางที่ไม่ดี เป็นผู้มีความเชื่อถือและไว้วางใจ รวมถึงพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กร พร้อมที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบแนวทางขององค์กรอย่างเต็มที่ แสดงออกถึงการส่งเสริมให้องค์กรมีความก้าวหน้า มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำงานอยู่ในบริษัทต่อไป ถึงแม้ว่าจะมีความขัดแย้งกับบุคคลภายในองค์กร หรือแม้มีทางเลือกอื่นที่ดีกว่าก็ไม่คิดจะลาออกจากการงาน ซึ่งแสดงถึงความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของบุคคลกับองค์กรและมีการรักษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับองค์กรไว้โดยปฏิเสธสิ่งที่มาทำลาย ความสัมพันธ์อันนี้

คมสัน ชัยเจริญศิลป์ (2542) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกรักใคร่ไม่ยอมไปจากองค์กร เพราะองค์กรมีสิ่งจูงใจให้อยากปฏิบัติงานกับองค์กร จนไม่คิดที่จะลาออกเพราะกลัวว่าอาจเสียผลประโยชน์ที่เป็นสิ่งจูงใจนั้นไป

ธีระศักดิ์ กำบรรณรักษ์ (2552) ได้กล่าวว่า เมื่อองค์กรต้องประสบกับปัญหาอุปสรรค บุคคลนั้นพร้อมจะทุ่มเทความรู้ ความสามารถ เพื่อช่วยองค์กรให้สามารถข้ามผ่านปัญหาและอุปสรรคนั้นไปได้ ด้วยความรักที่มีต่อองค์กร ความซื่อสัตย์ ความผูกพัน ที่มีต่อองค์กร

รัชนิ ตรีสุทธิวงษา (2552) ได้กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร สถานที่ที่ตนปฏิบัติงานอยู่ทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงาน พื่อใจในผลงาน วัฒนธรรม ตลอดจนรู้สึกรัก และมีความอบอุ่นผูกพันต่อองค์กรและจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจ

ปชานนท์ ชนะราวี (2556) ได้กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ ความผูกพันต่อองค์กร หรือเจตคติต่อองค์กรที่จะสะท้อนให้เห็นถึงระบบความเกี่ยวข้องว่า บุคคลมีความเชื่อมั่น ศรัทธา รัก และหวงแหนต่อองค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่

โบและสก็อต Blau Peter M and Scott W Richard (1972) กล่าวว่า ความจงรักภักดี หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกซึ่งความรู้สึกเคารพต่อผู้บังคับบัญชา โดยชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของบุคคล มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อความจงรักภักดีจากลูกน้อง มีความสะดวกในการสั่งการและกระตุ้นให้ลูกน้องปฏิบัติงานมากขึ้น

ฮอยและวิลเลียม Hoy Wayne K and Williams Leonard B (1971) ได้ศึกษา ความจงรักภักดีของครูต่อผู้ใหญ่มากในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยได้พัฒนาเครื่องมือขึ้นจากการปรับปรุง

แบบสอบถามของโบและสก็อต และของเมอร์เรย์และคอเรนบลัม Murray VV and Corenblum Allan F (1966) ต่อมา ฮอยและรีส์ Hoy Wayne K and Rees Richard (1974) ได้ใช้เครื่องมือนี้ ศึกษาความจงรักภักดีของครูใหญ่ในโรงเรียนมัธยมศึกษา หลังจากนั้นฮอยและคณะก็ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีของครูและพฤติกรรมของครูใหญ่ ซึ่งได้พบองค์ประกอบที่ ส่งผลต่อความจงรักภักดี ประกอบด้วย

1. พฤติกรรมแบบริเริ่มเสริมสร้าง
2. พฤติกรรมแบบถอนใจ
3. ความเป็นอัตโนมัติ
4. ความสามารถในการผลักดัน
5. ความมีอารมณ์ไม่เอนเอียง

เชสเตอร์ เบิร์นาร์ด Barnard CI (1968) กล่าวว่า ความเต็มใจของบุคคล เป็นปัจจัย สำคัญในองค์การความจงรักภักดี (Loyalty) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Solidarity) ขวัญและ กำลังใจ (Esprit de corps) และความเข้มแข็ง (Strength) เป็นต้น โดยให้ข้อสังเกตว่าแม้ความ จงรักภักดีจะมีความสำคัญแต่ก็ได้รับความยอมรับเพียงเล็กน้อย ว่าเป็นเงื่อนไขสำคัญในองค์การ

จอห์นสันและเวนเนเบิล Johnson and Venable (1938) กล่าวว่า องค์ประกอบของ ความภักดี ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) ความรู้สึก (Affective aspect) และการรับรู้ (Cognitive aspect) โดยเครื่องชี้วัดความจงรักภักดีจำแนกเป็น ด้านได้ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect)
 - ความไม่ต้องการเปลี่ยนหัวหน้างาน
 - ความต้องการทำงานกับหัวหน้างานคนเดิม
2. ด้านความรู้สึก (Affective aspect)
 - ความภักดีที่จะทำงานกับหัวหน้างาน
 - ความพอใจในการร่วมงานกับหัวหน้างาน
3. การรับรู้โดยไม่สงสัยผู้นำของตน (Cognitive aspect)
 - ความมั่นใจในหัวหน้างาน
 - ความเชื่อมั่นในหัวหน้างาน แม้บุคคลอื่นจะไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจของหัวหน้า
 - ความรู้สึกที่หัวหน้าพร้อมจะร่วมรับผิดชอบเมื่อตนเองบกพร่อง
 - ความรู้สึกโดยตรงว่ามีความจงรักภักดีต่อหัวหน้า

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก การรับรู้โดยไม่สงสัยผู้นำของตน กำหนดเป็นตัวแปรตามด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ปัจจัยส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัท ประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ประวัติประกันภัย

การประกอบธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยนั้น ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนว่าเริ่มมีมาตั้งแต่ในยุคสมัยไหน แต่ข้อมูลตามประวัติศาสตร์ได้ถูกค้นพบว่า การประกันภัยเริ่มเข้ามามีความสำคัญในประเทศไทยตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยา ได้มีการค้าขายกับชาวต่างชาติและมีการนำเอาประกันภัยเข้ามาด้วย นั่นคือการประกันภัยทางทะเลและขนส่ง ซึ่งถือว่าเป็นการประกันวินาศภัยประเภทแรกที่เกิดขึ้นในประเทศไทย แต่การประกันภัยสมัยใหม่เป็นเชิงแค่รับประกันกันเองของชาวต่างชาติ โดยไม่ที่ยังไม่มีการจดทะเบียนการค้าหรือขออนุญาตกับรัฐบาลไทย

ต่อมาในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ ประมาณปี พ.ศ. 2368 รัชสมัยพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 3 ได้ทรงสั่งซื้อเครื่องพิมพ์จากประเทศอังกฤษ และทรงเกรงว่าจะเกิดความเสียหายขึ้นระหว่างการขนส่ง จึงทรงมีพระราชดำริสั่งให้ทำประกันภัยเครื่องพิมพ์ดังกล่าวระหว่างการขนส่งในนามของพระองค์เอง แสดงให้เห็นว่าการประกันภัยได้เริ่มแพร่เข้ามาถึงประเทศไทยแล้ว และอาจกล่าวได้ว่าประเทศไทยได้รู้จักวิธีการประกันภัย หรือการประกันภัยการขนส่งสินค้าเริ่มในสมัยรัชกาลที่ 3 เป็นต้นมา

สำหรับการประกันภัยนั้นเกิดขึ้นอย่างเป็นทางการ ในประเทศไทยนั้น เริ่มขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 4 เป็นต้นมา กล่าวคือ ชาวฝรั่งเศสได้เข้ามาตั้งห้างค้าขายในประเทศไทยมากขึ้น ห้างฝรั่งเศสบางห้างได้เป็นตัวแทนบริษัทประกันภัยต่างประเทศด้วย ดังที่ปรากฏเช่น

- ห้างบอเนียว (ปี พ.ศ.2399) เป็นตัวแทนของ Netherlands India Sea and Fire Insurance Company รับประกันภัยทางทะเลและอัคคีภัย และเป็นตัวแทนของ North China Insurance Company

- ห้างสก๊อต (ปี พ.ศ.2399) เป็นตัวแทนของ Ocean Marine Insurance Company

- ห้างบิกเกนแบ็ก (ปี พ.ศ.2401) เป็นตัวแทนของ Colonial Sea and Fire Insurance Company

ในสมัยรัชกาลที่ 5 คณะราชทูตประเทศอังกฤษได้ขอพระบรมราชานุญาตให้บริษัท อีสต์ เอเชียติกจำกัด ซึ่งเป็นกิจการประกันภัยของชาวอังกฤษเข้ามาดำเนินธุรกิจรับประกันชีวิตของประชาชนชาวไทยและชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย ในฐานะตัวแทนของบริษัท เอควิตา เบิลประกันภัยแห่งกรุงลอนดอน ซึ่งพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงมีพระบรมราชานุญาต โดยมีสมเด็จพระยาบรมมหาศรีสุริยวงศ์เป็นผู้ถือกรรมธรรม์เป็นคนแรก หลังจากนั้นธุรกิจรับประกันชีวิตไม่ประสบกับผลสำเร็จ เนื่องจากกรรมธรรม์ต้องส่งมาจากประเทศอังกฤษ ประกอบกับคนไทยยังไม่มี ความสนใจเรื่องการประกันชีวิต ทำให้ธุรกิจต้องหยุดชั่วคราวไปในสมัยปลายรัชกาลที่ 5 นั้นเอง

อย่างไรก็ตามในสมัยรัชกาลที่ 5 นั้นบริษัทประกันภัยที่ไม่ใช่บริษัทการประกันชีวิตยังสามารถดำเนินธุรกิจอยู่ได้ นอกจากบริษัท อีสต์เอเชียติก จำกัดแล้ว ยังมีห้างอีกมากมายที่เป็นตัวแทนของบริษัทประกันจากต่างประเทศ เช่น

- ตัวแทนของ Commercial Union Assurance Company ห้างสยามฟอเรสต์
- ตัวแทนของ Nordstern Life Insurance Company of Berlin ห้างเบนเมเยอร์
- ตัวแทนของ China Mutual Life Insurance Company ห้างหลุยส์ ที่ เลียวโนเวนส์

ในยุคนั้นยังไม่มีบริษัทหรือห้างที่ตั้งกิจการเพื่อประกอบธุรกิจประกันภัยโดยตรงในเมืองไทย ยกเว้นเพียงบริษัทเรือเมลจีนสยาม ซึ่งได้รับอำนาจพิเศษให้ดำเนินกิจการรับประกันอัคคีภัยและรับประกันภัยทางทะเลด้วย จะเห็นได้ว่าการประกันภัยได้เกิดขึ้นในประเทศไทยมาเป็นเวลานานแล้ว ไม่ว่าจะเป็น การประกันรถยนต์ การประกันชีวิต การประกันภัยทางทะเล และการประกันอัคคีภัย เช่น ห้างสยามอิมพอร์ต เป็นตัวแทนรับประกันรถยนต์ของ Motor Union Insurance Company เป็นต้น

กฎหมายฉบับแรกที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย ที่มีข้อมูลให้เห็นอย่างชัดเจนคือ บทบัญญัติเกี่ยวกับการประกันภัย พระราชบัญญัติลักษณะเข้าหุ้นส่วนและบริษัท ร.ศ. 130 (พ.ศ. 2451) มาตรา 115 บัญญัติไว้ว่า “บริษัทเดินรถไฟ รถราง บริษัทรับประกันต่างๆ บริษัททำการคลังเงินเหล่านี้ ท่านห้ามมิให้ตั้งขึ้นนอกจากได้รับพระบรมราชานุญาต”

ต่อมาในสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าให้ตราพระราชบัญญัติควบคุมกิจการค้าขายที่กระทบถึงความปลอดภัยหรือความผาสุกแห่งสาธารณชน พุทธศักราช 2471 ขึ้น กระทรวงเศรษฐกิจในยุคนั้นจึงได้มีข้อกำหนดเงื่อนไขประกาศให้กระทรวง โดยเฉพาะสำหรับผู้ขออนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตและธุรกิจประกันวินาศภัยขึ้น โดยมีการประกาศใช้เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2472 และต่อมาในปี พ.ศ. 2510 รัฐบาลไทยก็ได้รับตรา

พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2510 และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2510 ออกใช้บังคับ และในปี พ.ศ. 2535 ได้แก้ไขปรับปรุงเป็นพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 รวมถึงพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ เพื่อควบคุมและส่งเสริมธุรกิจประกันภัยให้มีความมั่นคงและเป็นที่น่าเชื่อถือของประชาชนโดยทั่วไป

ปัจจุบันบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทยมีมากกว่า 60 บริษัท เช่น บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด ฯลฯ ซึ่งในแต่ละบริษัทมีผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน ตามนโยบายบริษัท โดยมีสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย กำกับดูแลบริษัทประกันภัย ทั้งนี้จากสถานการณ์ปัจจุบันที่ยังคงมีปัจจัยสนับสนุนทางด้านบวก ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทิศทางการค้าการผลิตและการลงทุนระหว่างประเทศ ที่จะส่งผลให้การส่งออกยังคงมีแนวโน้มขยายตัว อยู่ในเกณฑ์ดีและการปรับตัวดีขึ้นของการลงทุนตามแนวโน้มการเร่งตัวขึ้นของการลงทุนภาครัฐ และการลงทุนภาคเอกชนที่ยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งค่าใช้จ่ายภาคครัวเรือนยังมีแนวโน้มการขยายตัวที่อยู่ในเกณฑ์ดี พร้อมทั้งแรงขับเคลื่อนจากภาคการท่องเที่ยวที่มีทิศทางเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้คาดการณ์แนวโน้มสิ้นปี 2562 จะมีเบี้ยประกันภัยรวมทั้งปีประมาณ 904,550 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 4.9 - 5.9 (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2562)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภาพร สุทธา (2559) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสำนักงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 56 คน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือจึงศึกษาโดยใช้วิธี Mixed Methodology โดยแบ่งออกเป็นแบบสอบถาม 80% เท่ากับ 45 คน แบบสัมภาษณ์ 20% เท่ากับ 11 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สถิติ t-test และสถิติ ANOVA F-test และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.5855 แรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.8502 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.8043 ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.2469 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.5278 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น

ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในสำนักงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน และระยะเวลาการทำงานกับสำนักงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ชัยญณัฐ จีปน (2559) ได้ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและผลปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการกลุ่มวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย พนักงานสายปฏิบัติการกลุ่มวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 124 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าพารามิเตอร์ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐาน(Multiple Linear Regression) และการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงที่มีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ปัจจัยค่าจูง ประกอบด้วย ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสถานภาพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและผลปฏิบัติงาน ของพนักงานสายปฏิบัติการ กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Abdallah, Obeidat, Aqqad, Al Janini, and Dahiyat (2016) ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาโครงสร้างธนาคารในจอร์แดน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ พนักงานธนาคาร 12 แห่งจาก 26 แห่งที่ดำเนินงานในเมืองหลวงของจอร์แดนจำนวน 315 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุและการวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในงานในเชิงบวกและมีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้ความพึงพอใจในการทำงานพิสูจน์แล้วว่าเกี่ยวข้องในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานในเชิงบวกและยังเป็นสื่อกลางระหว่างการมีส่วนร่วมในงานและความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญ

ธนาคาร ชันธพัต (2557) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) พบว่าปัจจัยจูงใจ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับค่าสรรเสริญเยินยอ ด้านความเจริญก้าวหน้า และด้านการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน ไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยค้ำจุนด้านค่าตอบแทน(โบนัส) และด้านเงินเดือนไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แต่ด้านสวัสดิการของพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้าน วัฒนธรรมการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แต่ด้านสภาพแวดล้อมในที่องค์กรและด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงาน ร่วมกันส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

จิรภัทร เอนกวิธิ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา โรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานของโรงแรม เอเชีย แอร์ พอร์ท จำนวน 166 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาประกอบไปด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สถิติ t-test และสถิติ ANOVA F-test และการวิเคราะห์ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(Pearson Product Moment Correlation) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมี ความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ยุริโกะ สินทวิ (2557) ได้การศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในบริษัทยาและเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทยาและเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง จำนวน 180 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สถิติ t-test และสถิติ ANOVA F-test และสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง

งานปัจจุบัน รายได้ในปัจจุบัน ระดับการศึกษา และ ระยะเวลาในการทำงาน ไม่มีผล ต่อความ จงรักภักดีของพนักงาน และพนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ใน ระดับ มาก และมีระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับมากเช่นกัน ปัจจัย แรงจูงใจใน การปฏิบัติงาน ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้าน เงินเดือน และ ด้านความรับผิดชอบ มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน ส่วนปัจจัยแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการ ปกครอง บังคับบัญชางาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านสถานภาพ ของ วิชาชีพ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน

ธนัพร กบิลฤทธิวัฒน์ (2557) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อ องค์กรของพนักงานในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานคนไทยที่ ทำงานในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทยในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ ค่าที, ค่าความแปรปรวนทางเดียว และสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง โดย แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวงานอยู่ในระดับมาก ส่วนแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นสภาพ แวดล้อมในงาน รางวัล และเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความจงรักภักดีต่อองค์กร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ความรู้สึก และพฤติกรรมแสดงออก อยู่ในระดับปานกลาง

Waqas Athar (2014) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและผลกระทบ ต่อความภักดีในงาน จำนวน 148 คน กลุ่มตัวอย่างพนักงานเอกชน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และเป็นงานวิจัยเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจและความภักดีต่อองค์กร การศึกษาครั้งนี้มี วัตถุประสงค์เพื่อค้นหาระดับความพึงพอใจในงานผลกระทบต่อความภักดีและปัจจัยที่มีผลต่อการ ดำเนินงานเพื่อช่วยระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในประเทศกำลังพัฒนา เช่น ปากีสถาน รูปแบบได้รับการพัฒนาซึ่งรวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานความสัมพันธ์ และผลกระทบต่อความภักดีงาน ในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของงาน มากที่สุด แต่การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ที่ไม่มี นัยสำคัญ นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความพึงพอใจในงานและความภักดีต่อ งาน

ศุภวรรณ คิลป์ประกอบ (2556) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานทางการศึกษาโรงเรียนอนุราชประสิทธิ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนอนุราชประสิทธิ์ จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความมั่นคง ปลอดภัยในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านการได้รับความยอมรับนับถือ โดยด้านค่าจ้างเงินเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ในด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกละแวกและการรับรู้ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

รุจิรา เรืองวิโลกฤตย์ (2556) ได้ศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรโดยภาพรวมมีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด และแรงจูงใจในภาพรวมมีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด

Mehta Seema (2010) ได้ศึกษา ความภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร กรณีศึกษาของนักวิชาการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์จากสถาบันวิชาชีพ จำนวน 100 คนสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล การทดสอบความน่าเชื่อถือ Cronbach alpha Z-Test T-test การศึกษานี้ถูกออกแบบมาเพื่อค้นหาสาเหตุของความแตกต่างในความภักดีของครูและเปรียบเทียบความภักดีของครูในหลักสูตรวิชาชีพและไม่ใช้วิชาชีพ ปัจจัยพื้นฐานของความภักดีที่เกิดขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ การพัฒนาอาชีพแรงจูงใจพันธะความมั่นคงในงานความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น ปัจจัยพื้นฐานของความภักดีที่เกิดขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ การพัฒนาอาชีพแรงจูงใจพันธะความมั่นคงในงานความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น ผลการวิจัยพบว่า มีความแตกต่างในความภักดี

อยู่ระหว่างครูมืออาชีพและไม่ใช่มืออาชีพ นอกจากนี้ยังมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในความภาคภูมิใจระหว่างครูหญิงและชายของหลักสูตรวิชาชีพ

Omar, Jusoff, and Hussin (2010) ได้ศึกษา แรงจูงใจของพนักงานและผลกระทบต่อความภาคภูมิใจของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานจำนวน 185 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล การทดสอบความน่าเชื่อถือ Cronbach alpha และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุและการวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจของพนักงานได้แก่ สภาพแวดล้อมการทำงานและความร่วมมือ ตำแหน่งหน้าที่ และความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ที่มีความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจในทางบวก

สุธิดา ม่วงรุ่ง (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 300 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independen Sample t-test, One-way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมั่นคงในงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับมาก ได้แก่ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ โอกาสเจริญก้าวหน้า วิธีการบังคับบัญชา ค่าตอบแทน ชีวิตความเป็นส่วนตัว และพนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่าค่าตอบแทนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่วนความสำเร็จในงาน โอกาสเจริญก้าวหน้า นโยบายการบริหาร ชีวิตความเป็นส่วนตัวระดับปานกลางกับความจงรักภักดี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ปัทิตตา สัณห์ภักดี (2550) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในบริษัท บีแอนด์อี จำกัด จำนวน 160 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ถ้าพบความแตกต่างรายคู่ใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุและการวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่พฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า พฤติกรรมการทำงานด้าน

การเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงานและด้านความพึงพอใจในการทำงาน กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จันทนา ประสงค์ศิลปกุล (2547) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงาน และความ จงรักภักดีของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (สายงานระบบ) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ พนักงานธนาคารกสิกร สายงานระบบ จำนวน 275 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้าและแจกแบบสอบถามแบบสะดวก สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล แบบสอบถามที่กำหนดมาตรวัด 5 ระดับ รวมทั้งข้อเสนอแนะและด้านผลตอบแทน ที่เป็นคำถามปลายเปิด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจด้าน ผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก และด้านโอกาสความก้าวหน้าอยู่ในระดับน้อย ด้านแรงจูงใจกับพฤติกรรมในการทำงาน และแรงจูงใจกับความ จงรักภักดี มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันคือ เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจมาก จะทุ่มเทให้กับการ ทำงานมาก อีกทั้งยังมีความจงรักภักดีต่อธนาคารมากด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกัน วิทยาศาสตร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้คือ

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทประกันวิทยาศาสตร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการ 1-4 จำนวน 3,042 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 23 กันยายน 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากการทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น การคำนวณขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม ผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2549)

$$\text{สูตรในการคำนวณ } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยกำหนดให้ n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมของประชากรทั้งหมด คือ 3,042 คน

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ คือ 0.05

$$\text{แทนค่าสูตรดังนี้ } n = \frac{3,042}{1 + 3,042 (0.05)^2}$$

= 353.72 หรือ 354 คน

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่าง 354 ตัวอย่าง ผู้วิจัยสำรวจขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 16 ตัวอย่าง เพื่อความแม่นยำ ในการวิเคราะห์ข้อมูล รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นเป็นจำนวน 370 ตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample) จากโครงสร้างบริษัท ประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีศูนย์สินไหมทดแทนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 20 แห่ง ดังนี้

1. ศูนย์กรุงเทพเกษม	16	ชุด
2. ศูนย์กาญจนาภิเษก	15	ชุด
3. ศูนย์คลองหลวง	17	ชุด
4. ศูนย์ดอนเมือง	13	ชุด
5. ศูนย์เทพารักษ์	15	ชุด
6. ศูนย์บางนา	21	ชุด
7. ศูนย์บางพลัด	17	ชุด
8. ศูนย์ปากเกร็ด-345	19	ชุด
9. ศูนย์ปู่เจ้าสมิงพราย	21	ชุด
10. ศูนย์พระราม 2	21	ชุด
11. ศูนย์พัฒนาการ	19	ชุด
12. ศูนย์ รัชดาภิเษก	25	ชุด
13. ศูนย์รัตนวิเศษ	16	ชุด
14. ศูนย์รามอินทรา	21	ชุด
15. ศูนย์ลาดกระบัง (ถนนกิ่งแก้ว)	17	ชุด
16. ศูนย์ลุมพินี	21	ชุด
17. ศูนย์วงศ์สว่าง	17	ชุด
18. ศูนย์วิภาวดี	18	ชุด
19. ศูนย์สุขสวัสดิ์	18	ชุด
20. ศูนย์สุขาภิบาล	23	ชุด
รวม	370	ชุด

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sample) จากพนักงานที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 1 ที่สะดวกและยินดีให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นและรวบรวมแนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆที่ได้จากงานวิจัยเพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับ ความภักดีในองค์กรของพนักงาน โดยนำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน และทฤษฎีความภักดีโดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมาย
3. สร้างแบบสอบถามทั้งหมด 4 ส่วนแบ่งเป็น
 - ส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจ
 - ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านปัจจัยค้ำจุน
 - ส่วนที่ 4 ความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน
4. นำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อขอรับคำแนะนำและตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมและนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับกรอบแนวคิดในการวิจัยความมุ่งหมายในการวิจัยตลอดจนผลงานวิจัยอื่นและแนวความคิดทฤษฎีต่างๆ
5. ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้านความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของเนื้อหาโดยนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบขั้นต้น (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนเพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของชุดคำถามในแบบสอบถามเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbachs' alpha Coefficient) โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีระดับความเชื่อมั่นสูง โดยงานวิจัยนี้ค่าความ เชื่อมั่นจะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นและได้คุณภาพ ซึ่งผลการทดสอบมีดังนี้

1. ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยจิตใจ มีค่าเท่ากับ 0.901
2. ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยค้ำจุน มีค่าเท่ากับ 0.931
3. ค่าความเชื่อมั่นของความภักดีขององค์กร มีค่าเท่ากับ 0.842

สรุปได้ว่า แบบสอบถามทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยจิตใจ ด้านปัจจัยค้ำจุน ความภักดีขององค์กร รวมทั้งหมด 52 ข้อ มีความเชื่อมั่นในระดับยอมรับได้

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามทางด้านประชากรศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน อัตราเงินเดือน โดยเป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question) โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ให้เลือกดังนี้

- (1) ชาย
- (2) หญิง

ข้อที่ 2 สถานภาพใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ให้เลือกดังนี้

- (1) โสด
- (2) สมรส
- (3) หย่าร้าง

ข้อที่ 3 อายุใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยมีคำตอบให้เลือกดังนี้

- (1) ต่ำกว่า 25 ปี
- (2) 26-30 ปี
- (3) 31-40 ปี
- (4) 41 ขึ้นไป

ข้อที่ 4 ระยะเวลาในการทำงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยมีคำตอบให้เลือกดังนี้

- (1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี
- (2) 2-5 ปี
- (3) 6-10 ปี
- (4) มากกว่า 11 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 5 อัตราเงินเดือนใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยมีคำตอบให้เลือกดังนี้

- (1) ต่ำกว่า 10,000 บาท
- (2) 10,001-20,000 บาท
- (3) 20,001-30,000 บาท
- (4) 30,001-40,000 บาท
- (5) มากกว่า 40,001 บาท

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิต ได้แก่ การได้รับการยอมรับ จำนวน 3 ข้อ ความสำเร็จในงาน จำนวน 4 ข้อ โอกาสความก้าวหน้า จำนวน 3 ข้อ บทบาทและที่ความรับผิดชอบ จำนวน 3 ข้อ และลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จำนวน 4 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) โดยคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

- ระดับ 5 จูงใจมากที่สุด
- ระดับ 4 จูงใจมาก
- ระดับ 3 จูงใจปานกลาง
- ระดับ 2 จูงใจน้อย
- ระดับ 1 จูงใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับปัจจัยจิตใจที่ส่งผลความภักดีต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 5 ระดับโดยใช้คะแนนเฉลี่ยของแต่ละตัวแปรดังต่อไปนี้ (บุญมี พันธุ์ไทย, 2554)

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง	มีปัจจัยจิตใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง	มีปัจจัยจิตใจอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง	มีปัจจัยจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง	มีปัจจัยจิตใจอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง	มีปัจจัยจิตใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ด้านผู้บังคับบัญชา จำนวน 3 ข้อ ด้านเพื่อนร่วมงาน จำนวน 3 ข้อ ด้านสวัสดิการและเงินเดือนจำนวน 3 ข้อ ด้านนโยบายและการบริหารงาน จำนวน 3 ข้อด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) โดยคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 ระดับแรงจูงใจมากที่สุด
ระดับ 4 ระดับแรงจูงใจมาก
ระดับ 3 ระดับแรงจูงใจปานกลาง
ระดับ 2 ระดับแรงจูงใจน้อย
ระดับ 1 ระดับแรงจูงใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลความภักดีต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 5 ระดับโดยใช้คะแนนเฉลี่ยของแต่ละตัวแปรดังต่อไปนี้ (บุญมี พันธุ์ไทย, 2554)

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง	ปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง	ปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง	ปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง	ปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง	ปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่วิธีการวัดที่แสดงออก จำนวน 3 ข้อ ด้านความรู้สึก จำนวน 3 ข้อ ด้านการรับรู้ จำนวน 3 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) โดยคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 ระดับความภักดีมากที่สุด

ระดับ 4 ระดับความภักดีมาก

ระดับ 3 ระดับความภักดีปานกลาง

ระดับ 2 ระดับความภักดีน้อย

ระดับ 1 ระดับความภักดีน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน แบ่งออกเป็น 5 ระดับโดยใช้คะแนนเฉลี่ยของแต่ละตัวแปรดังต่อไปนี้ (บุญมี พันธุ์ไทย, 2554)

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ความภักดีอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ความภักดีอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ความภักดีอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ความภักดีอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 370 ตัวอย่าง โดยขอความร่วมมือจากพนักงาน

วิธีการรวบรวมข้อมูล

1. ขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยจะดำเนินการส่งแบบสอบถาม พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำงานงานวิจัย ตลอดจนลักษณะแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และบันทึกข้อมูลด้วยตนเอง

3. ผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถาม โดยมีการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อความก่อนทำการเก็บ และบันทึกข้อมูลด้วยตนเอง

4. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ และทำการคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการต่อดังนี้

1. การตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม (Editing) และต่อมาทำการลงรหัส (Code) โดยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วมาลงรหัสเพื่อทำการป้อนข้อมูลต่างๆ ลงเครื่องคอมพิวเตอร์

2. การประมวลผลข้อมูลโดยทำการป้อนข้อมูลที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science version 26) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและการวิเคราะห์เชิงอนุมานซึ่งแยกการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

2.1.1 วิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน และอัตราเงินเดือนโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อความภาคภูมิใจ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D)

2.1.3 วิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อความภาคภูมิใจ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D)

2.1.4 วิเคราะห์ข้อมูลด้านความภาคภูมิใจ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D)

2.2 การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

2.2.1 การวิเคราะห์ผลการทดสอบโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ 2 กลุ่ม ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2.3 การวิเคราะห์ผลการทดสอบโดยใช้สถิติ Multiple Regression Analysis ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม และตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระมากกว่าหนึ่งตัว และความสัมพันธ์ดังกล่าวจะบอกให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรตาม และตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับใด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 การหาร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลส่วนตัวของประชากรศาสตร์ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 โดยใช้สูตรดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 214)

$$P = \frac{f}{n} (100)$$

เมื่อ P แทนร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
 f แทนความถี่ของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม
 n แทนจำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลประชากรศาสตร์แบบสอบถามส่วนที่ 2 3 และ 4 โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 49)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทนค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทนผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหรือคะแนนทั้งหมด
 n แทนจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลประชากรศาสตร์ แบบสอบถามส่วนที่ 2 3 และ 4 โดยใช้สูตรดังนี้ (ถำนิพนธ์ ศิลป์จารุ. 2550: 169)

$$S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n f_{id}^2 - (\sum f_{id})^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	n	แทนจำนวนข้อมูลทั้งหมดหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	i	แทนอันดับภาคชั้น (ช่วงห่างของข้อมูลในแต่ละชั้น)
	f	แทนความถี่ในแต่ละอันดับภาคชั้น
	d	แทนค่ากึ่งกลางอันดับภาคชั้น - ค่าเฉลี่ยสมมติอันดับภาคชั้น

1.4 สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อถือของแบบสอบถาม การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วัดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's alpha coefficient) โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550: 34)

$$\alpha = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k-1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ	α	แทนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	แทนจำนวนคำถามของแบบสอบถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทนผลรวมของค่าความแปรปรวนคะแนนรายข้อ
	$\overline{\text{variance}}$	แทนค่าความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

1. ค่า t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 1733)

1.1 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{s_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติทดสอบ T มีองศาอิสระ $n_1 + n_2 - 2$ โดยที่

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

1.2 กรณีที่มีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ v โดยที่

$$v = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{s_1^2/n_1}{n_1 - 1} + \frac{s_2^2/n_2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ $i = 1, 2$

เมื่อ S_p แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

เมื่อ n_1 แทน ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ i

เมื่อ s_1^2 แทน ค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ $i = 1, 2$

เมื่อ n_1 แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1

เมื่อ n_2 แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1

เมื่อ df แทน องศาความเป็นอิสระ

2. ค่า F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 135

แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง	df	ค่าประมาณของความแปรปรวน MS	F
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	$k-1$	MS_b	MS_b / MS_w
ภายในกลุ่ม	SS_w	$n-k$	MS_w	
รวม	SS_t	$n-1$		

ตารางการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

โดยที่

$k-1$	แทน Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม df_b
$\bar{x}$	แทน Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม df_w
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
MS_b	แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
SS_b	แทน ผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม
SS_w	แทน ผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม
K	แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
df_b	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
df_w	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนในกลุ่ม

3. ค่าสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis - MRA) เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลหรือตัวแปรตามหลายๆ ปัจจัย โดยสามารถเขียนให้อยู่ในสมการเชิงเส้นตรง รูปแบบคะแนนดิบ ได้ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2551)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_kX_k$$

เมื่อ	Y	คือ คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม Y
	$X_1, X_2, \dots, X_k$	แทน ตัวแปรพยากรณ์หรือตัวแปรอิสระ
	a	แทน จุดตัดของเส้นถดถอยสำหรับ Y ที่ถูกทำนายด้วย X_k
	$b_1, b_2, \dots, b_k$	แทน ความชันของเส้นถดถอยสำหรับ Y ที่ถูกทำนายด้วย X_k
	k	แทน จำนวนประชากร (ตัวแปรอิสระ)

บทที่ 4

ผลการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกัน วิทยาศาสตร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H_1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
N	แทน จำนวนพนักงานของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสอง (Mean of Squares)
df	แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
T	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
F-ratio	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution F-Ratio
Sig 2.tailed	แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
LSD	แทน Least Significant Difference LSD
*	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

- ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์
- ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ
- ตอนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน
- ตอนที่ 4** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีในองค์กร
- ตอนที่ 5** การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ สถานภาพอายุ ระยะเวลาการทำงาน และเงินเดือน โดยนำเสนอในรูปแบบของความถี่และร้อยละ ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	136	36.76
	หญิง	234	63.24
สถานภาพ	โสด	222	60.00
	สมรส	135	36.49
	หย่าร้าง	13	3.51
	ไม่ระบุ	0	0.00
อายุ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	29	7.84
	26 – 30 ปี	103	27.84
	31 – 40 ปี	144	38.92
	41 ปีขึ้นไป	94	25.40
	ไม่ระบุ	0	0.00
ระยะเวลาในการทำงาน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	40	10.81
	2-5 ปี	114	30.81
	6-10 ปี	106	28.65
	11 ปีขึ้นไป	110	29.73
	ไม่ระบุ	0	0.00
เงินเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	2	0.54
	10,001 - 20,000 บาท	145	39.19
	20,001 - 30,000 บาท	152	41.08
	30,001 - 40,000 บาท	47	12.70
	มากกว่า 40,000 บาท	24	6.49
รวม		370	100

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 63.24 มีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 อายุ 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 38.92 โดยมีระยะเวลาในการทำงาน 2-5 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30.81 มีเงินเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 41.08

เนื่องจากข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ สถานภาพ เงินเดือน มีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายข้อมูลมีความสม่ำเสมอและเพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งจัดกลุ่มให้ได้ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ การจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ ด้าน สถานภาพ เดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ	โสด/หย่าร้าง	235	63.51
	สมรส	135	36.49
เงินเดือน	ต่ำกว่า 10,000 - 20,000 บาท	147	39.73
	20,001 - 30,000 บาท	152	41.08
	30,001 - 40,000 บาท	47	12.70
	มากกว่า 40,000 บาท	24	6.49
รวม		370	100

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า สถานภาพโสดและหย่าร้าง จำนวน 235 คน คิดเป็น 63.51 มีเงินเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 41.08

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงใจ โดยนำเสนอในรูปแบบการแจกแจงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยเชิงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ราย ด้าน

ปัจจัยเชิงใจ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ปัจจัยเชิงใจโดยรวม	3.67	.433	มาก
การได้รับการยอมรับ	3.55	.542	มาก
- การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน	3.61	.621	มาก
- การได้รับความยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ	3.54	.633	มาก
- ผลงานเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.52	.612	มาก
ความสำเร็จในงาน	3.92	.519	มาก
- ความภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ	4.14	.675	มาก
- การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด	3.91	.638	มาก
- การปฏิบัติงานสำเร็จตามเวลา	3.89	.643	มาก
- การวางแผนเพื่อป้องกันปัญหาการปฏิบัติงานที่คาดไม่ถึง	3.77	.622	มาก
ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	3.79	.611	มาก
- การได้รับการสนับสนุนจากบริษัทในการพัฒนาตนเอง เช่น การศึกษา การอบรมและพัฒนา	3.73	.726	มาก
- การที่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ	3.42	.762	ปานกลาง
- การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการเลื่อนตำแหน่ง	3.39	.714	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยเชิงใจ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ความรับผิดชอบ	3.82	.565	มาก
- การได้รับโอกาสในการปฏิบัติงานใหม่ๆ	3.70	.663	มาก
- การมีส่วนร่วมตัดสินใจและวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	3.67	.650	มาก
- การได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานที่สำคัญ	3.62	.623	มาก
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.78	.611	มาก
- ลักษณะงานที่ทำมีความท้าทาย	3.72	.759	มาก
- ลักษณะงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง	3.63	.683	มาก
- ลักษณะงานที่ทำมีการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.61	.726	มาก
- ลักษณะงานที่ทำมีความน่าสนใจ ไม่จำเจ	3.54	.714	มาก

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัจจัยแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ด้านความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และด้านการได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

ด้านการได้รับการยอมรับ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.61 รองลงมาคือ การได้รับคำยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และผลงานเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 3.52 ตามลำดับ

ด้านความสำเร็จในงาน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัจจัยเชิงจิต ด้านความสำเร็จในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า ความภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.14 รองลงมาคือ การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และ การวางแผนเพื่อป้องกันปัญหาการปฏิบัติงานที่คาดไม่ถึง มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 3.39 ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัจจัยเชิงจิต ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากบริษัทในการพัฒนาตนเอง เช่น การศึกษา การอบรมและพัฒนา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.73 รองลงมาคือ การที่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 3.39 ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัจจัยเชิงจิต ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า การได้รับโอกาสในการปฏิบัติงานใหม่ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.70 รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมตัดสินใจและวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และการได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานที่สำคัญค่า มีเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ตามลำดับ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัจจัยเชิงจิต ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า ลักษณะงานที่ทำมีความท้าทาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.72 รองลงมาคือ ลักษณะงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และลักษณะงานที่ทำมีความน่าสนใจ ไม่จำเจ ค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยคำจูน โดยนำเสนอในรูปแบบการแจกแจงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจต่อปัจจัยคำจูน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยคำจูน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ปัจจัยคำจูนโดยรวม	3.81	.473	มาก
ด้านผู้บังคับบัญชา	3.68	.626	มาก
- การสามารถปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาได้ดี	3.75	.623	มาก
- ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสและสามารถเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.66	.727	มาก
- ผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน	3.64	.713	มาก
ด้านเพื่อนร่วมงาน	4.03	.629	มาก
- ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน	4.05	.667	มาก
- การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	4.03	.678	มาก
- การให้ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ	4.02	.704	มาก
ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	3.79	.611	มาก
- การได้รับการดูแลจากบริษัทเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงาน	3.91	.732	มาก
- สวัสดิการของบริษัทมีความเหมาะสม เช่น ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด วันลา	3.86	.732	มาก
- ค่าตอบแทนจากการทำงานได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน	3.60	.688	มาก
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.82	.565	มาก
- บริษัทมีการกำหนดแนวทางและนโยบายการบริหารงานอย่างชัดเจน	3.87	.618	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยคำจูน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านนโยบายและการบริหารงาน(ต่อ)			
- บริษัทมีการสื่อสารนโยบายการบริหารงานทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	3.86	.670	มาก
- นโยบายการบริหารมีความเข้าใจได้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน	3.73	.626	มาก
สภาพการทำงาน	3.78	.476	มาก
- เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน	3.82	.686	มาก
- สภาพแวดล้อมสถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย	3.81	.668	มาก
- สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานมีการแบ่งเป็นส่วนงาน แผนก สะดวก เหมาะกับการปฏิบัติงาน	3.76	.707	มาก
- สภาพแวดล้อมสถานที่ปฏิบัติงานน่าปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น	3.74	.725	มาก

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยคำจูนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมา ด้านนโยบายและการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และด้านผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

ด้านผู้บังคับบัญชา

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจต่อปัจจัยคำจูน ด้านผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า การปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาได้ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.75 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสและสามารถเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

ด้านเพื่อนร่วมงาน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจต่อปัจจัยค้ำจุน ด้านเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.05 รองลงมาคือ การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และการให้ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ

ด้านสวัสดิการและเงินเดือน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจต่อปัจจัยค้ำจุน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า การได้รับการดูแลจากบริษัทเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ สวัสดิการของบริษัทมีความเหมาะสม เช่น ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด วันลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และค่าตอบแทนจากการทำงานได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 3.60 ตามลำดับ

ด้านนโยบายและการบริหารงาน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจต่อปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า บริษัทมีการกำหนดแนวทางและนโยบายการบริหารงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.87 รองลงมาคือ บริษัทมีการสื่อสารนโยบายการบริหารงานทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และนโยบายการบริหารมีความเข้าใจได้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

ด้านสภาพการทำงาน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจต่อปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.82 รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมสถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย 3.81 สภาพแวดล้อมสถานที่ปฏิบัติงานน่าปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 3.74 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกัน
วิทยาศาสตร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำเสนอในรูปแบบการแจกแจงค่าเฉลี่ยและส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความภักดีของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความภักดีในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความภักดีในองค์กรโดยรวม	4.13	.567	มาก
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	4.21	.606	มาก
- การปฏิบัติงานด้วยความรัก ความซื่อสัตย์ เพื่อบริษัทอยู่เสมอ	4.25	.660	มาก
- ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถ อย่างเต็มที่เพื่อปฏิบัติงานให้บริษัท	4.24	.633	มาก
- การขอบพูดหรือแสดงออกเพื่อแก้ต่างให้บริษัทเมื่อมีคนกล่าวถึงบริษัทในทางที่ไม่ดี	4.17	.667	มาก
ด้านความรู้สึก	4.09	.633	มาก
- ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทและมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในบริษัท	4.14	.697	มาก
- ความรู้สึกยินดีที่จะมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมของบริษัท	4.13	.681	มาก
- การไม่มีความคิดจะลาออกและตั้งใจจะทำงานกับบริษัทจนถึงเกษียณ	4.01	.816	มาก
ด้านการรับรู้	4.09	.648	มาก
- การปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท	4.15	.663	มาก
- ความเชื่อมั่นนโยบายบริหารงานของบริษัท	4.14	.706	มาก
- การเห็นด้วยกับนโยบายบริหารงานของบริษัท	3.99	.714	มาก

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความภักดีโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ด้านความรู้สึก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และ ด้านการรับรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบ การปฏิบัติงานด้วยความรัก ความซื่อสัตย์ เพื่อบริษัทอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถ อย่างเต็มที่เพื่อปฏิบัติงานให้บริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และการชอบพูดหรือแสดงออกเพื่อแก้ต่างให้บริษัทเมื่อมีคนกล่าวถึงบริษัทในทางที่ไม่ดี มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

ด้านความรู้สึก

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทและมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในบริษัท มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.14 รองลงมาคือ ความรู้สึกยินดีที่จะมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และการไม่มีความคิดจะลาออกและตั้งใจจะทำงานกับบริษัทจนถึงเกษียณ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

ด้านการรับรู้

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความภักดีในองค์กร ด้านการรับรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า การปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.15 รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นนโยบายบริหารงานของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และการเห็นด้วยกับนโยบายบริหารงานของบริษัท มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 3.99 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้ โดยใช้วิธีการทดสอบ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน อัตราเงินเดือน แตกต่างกัน มีความต่อความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ในการทดสอบสมมติฐานพฤติกรรมที่นำมาทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย F-test

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตาราง 6 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลด้านอายุ ในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้

ความปกติในองค์กร	Levene's test	df1	df2	Sig.*
1.ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	1.082	3	366	.357
2.ด้านความรู้สึก	.265	3	366	.851
3.ด้านการรับรู้	.158	3	366	.925

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 6 ผลการทดสอบ Levene's test ของความปกติในองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีค่า Sig เท่ากับ .357 ด้านความรู้สึก มีค่า Sig. เท่ากับ .851 ด้านการรับรู้ มีค่า Sig. เท่ากับ .925 ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า มีความแปรปรวนทั้งกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงทดสอบด้วยสถิติ F-Test

ตาราง 7 แสดงการทดสอบความแตกต่างความภักดีในองค์กรจำแนกตามอายุ ในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ ทดสอบโดยใช้สถิติ F-Test

ความภักดีใน องค์กร	แหล่งความ แปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig*
ด้านพฤติกรรมที่ แสดงออก	ระหว่างกลุ่ม	3.706	3	1.235	3.430*	.017
	ภายในกลุ่ม	131.819	366	.360		
	รวม	135.524	369			
ด้านความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	.794	3	.265	.658	.579
	ภายในกลุ่ม	147.291	366			
	รวม	148.085	369			
ด้านการรับรู้	ระหว่างกลุ่ม	.412	3	.137	.324	.808
	ภายในกลุ่ม	154.858	366	.423		
	รวม	155.270	369			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 7 พบว่าความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีค่า Sig. เท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ดังตาราง 8

ผลการทดสอบความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก มีค่า Sig. เท่ากับ .579 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามที่อายุแตกต่างกัน มีความรักดีในองค์กรด้านความรู้สึก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบความรักดีในองค์กรด้านการรับรู้ มีค่า Sig. เท่ากับ .808 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุแตกต่างกัน มีความรักดีในองค์กรด้านการรับรู้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันกับความรักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

อายุ	x	ต่ำกว่า 25	26-30	31-40	41 ปีขึ้นไป
		4.092	4.220	4.138	4.375
ต่ำกว่า 25 ปี	4.092	-	-.128 (.311)	-.046 (.701)	.283* (.027)
26-30 ปี	4.220			.081 (.295)	-.155 (.070)
31-40 ปี	4.138				-.237* (.003)
41 ปีขึ้นไป	4.375				-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันกับความรักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 25 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .027 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความรักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงแตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี 41 ปีขึ้นไป ที่

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มี 41 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .238

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี และ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี 41 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงน้อยกว่ากับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี 41 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .237 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันมีความภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันมีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตาราง 9 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลระยะเวลาในการทำงาน ในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้

ความภักดีในองค์กร	Levene's test	df1	df2	Sig.*
1.ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	1.768	3	366	.153
2.ด้านความรู้สึก	2.196	3	366	.088
3.ด้านการรับรู้	.737	3	366	.530

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 9 ผลการทดสอบ Levene's test ความปกติในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีค่า Sig เท่ากับ .153 ด้านความรู้สึก มีค่า Sig. เท่ากับ .088 ด้านการรับรู้ มีค่า Sig. เท่ากับ .530 ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า มีความแปรปรวนทั้งกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงทดสอบด้วยสถิติ F-Test

ตาราง 10 แสดงการทดสอบความแตกต่างความปกติในองค์กรจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน ในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ ทดสอบโดยใช้สถิติ F-Test

ความปกติใน องค์กร	แหล่งความ แปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig*
ด้านพฤติกรรมที่ แสดงออก	ระหว่างกลุ่ม	2.669	3	.890	2.451	.063
	ภายในกลุ่ม	132.856	366	.363		
	รวม	135.524	369			
ด้านความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	1.672	3	.557	1.393	.245
	ภายในกลุ่ม	146.414	366	.400		
	รวม	148.085	369			
ด้านการรับรู้	ระหว่างกลุ่ม	2.622	3	.874	2.095	.100
	ภายในกลุ่ม	152.648	366	.417		
	รวม	155.270	369			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 10 พบว่าความปกติในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีค่า Sig. เท่ากับ .063 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความปกติในองค์กร

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบความปกติในองค์กรด้านความรู้สึก มีค่า Sig. เท่ากับ .245 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความปกติในองค์กรด้านความรู้สึก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบความปกติในองค์กรด้านการรับรู้ มีค่า Sig. เท่ากับ .100 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความปกติในองค์กรด้านการรับรู้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีความปกติในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเงินเดือน แตกต่างกันมีความปกติที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเงินเดือน แตกต่างกันมีความปกติที่แตกต่างกัน

ตาราง 11 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลเงินเดือน ในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้

ความปกติในองค์กร	Levene's test	df1	df2	Sig.
1.ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	.226	3	366	.878
2.ด้านความรู้สึก	1.419	3	366	.237
3.ด้านการรับรู้	1.317	3	366	.269

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 11 ผลการทดสอบ Levene's test ความปกติในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีค่า Sig. เท่ากับ .878 ด้านความรู้สึก ค่า Sig. เท่ากับ .237 ด้านการรับรู้ มีค่า Sig. เท่ากับ .269 ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า มีความแปรปรวนทั้งกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงทดสอบด้วยสถิติ F-Test

ตาราง 12 แสดงการทดสอบความแตกต่างความปกติในองค์กรจำแนกตามเงินเดือน ในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ ทดสอบโดยใช้สถิติ F-Test

ความปกติใน องค์กร	แหล่งความ แปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig
ด้านพฤติกรรมที่ แสดงออก	ระหว่างกลุ่ม	6.432	3	2.144	6.079	.000
	ภายในกลุ่ม	129.092	366	.353		
	รวม	135.524	369			
ด้านความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	1.323	3	.441	1.099	.349
	ภายในกลุ่ม	146.763	366	.401		
	รวม	148.085	369			
ด้านการรับรู้	ระหว่างกลุ่ม	1.184	3	.395	.938	.423
	ภายในกลุ่ม	154.086	366	.421		
	รวม	155.270	369			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 12 พบว่าความปกติในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เงินเดือนแตกต่างกัน มีความปกติในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ดังตาราง 13

ผลการทดสอบความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก มีค่า Sig. เท่ากับ .289 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ มีค่า Sig. เท่ากับ .327 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้



ตาราง 13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกันกับความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

เงินเดือน	$\bar{x}$	10,001- 20,000บาท	20,001- 30,000บาท	30,001- 40,000บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
		4.210	4.111	4.397	4.583
ต่ำกว่า10,000 - 20,000บาท	4.210		.099 (.150)	-.186 (.062)	-.372* (.005)
20,001-30,000บาท	4.111			-.285* (.004)	-.471* (.000)
30,001-40,000บาท	4.397				-.186 (.212)
40,001 บาท ขึ้นไป	4.583				-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินเดือนแตกต่างกันกับความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินเดือน ต่ำกว่า 10,000 -20,000 บาท และ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินเดือน ต่ำกว่า 10,000 -20,000 บาท มีความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินเดือน ต่ำต่ำกว่า 10,000 -20,000 บาท มีความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยน้อยกว่า -.372

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินเดือน 20,001-30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินเดือน 20,001-30,000 บาท มีความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินเดือน 30,001-40,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 กล่าวคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินเดือน 20,001-30,000 บาท มีความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินเดือน 30,001-40,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยน้อยกว่า -.285

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินเดือน 20,001-30,000 บาท และ 40,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินเดือน 20,001-30,000 บาท มีความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 กล่าวคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินเดือน 20,001-30,000 บาท มีความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยน้อยกว่า -.471 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจุใจ ที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านความรู้ ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขต กรุงเทพมหานคร สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยจุใจ ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจุใจ ไม่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก

H_1 : ปัจจัยจุใจ ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่อิสระต่อกัน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 กำหนดให้

- | | | |
|--------------------|-----|---|
| (X ₁) | แทน | ด้านการได้รับการยอมรับ |
| (X ₂) | แทน | ด้านความสำเร็จในงาน |
| (X ₃) | แทน | ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน |
| (X ₄) | แทน | ด้านความรับผิดชอบ |
| (X ₅) | แทน | ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ |
| (X ₇) | แทน | ผลงานเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา |
| (X ₈) | แทน | การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน |
| (X ₉) | แทน | การได้รับคำยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ |
| (X ₁₀) | แทน | การปฏิบัติงานสำเร็จตามเวลา |
| (X ₁₁) | แทน | การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด |
| (X ₁₂) | แทน | ความภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ |
| (X ₁₃) | แทน | การวางแผนเพื่อป้องกันปัญหาการปฏิบัติงานที่คาดไม่ถึง |
| (X ₁₄) | แทน | การที่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ |
| (X ₁₅) | แทน | การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการเลื่อนตำแหน่ง |
| (X ₁₆) | แทน | การได้รับการสนับสนุนจากบริษัทในการพัฒนาตนเอง เช่น การศึกษา |

การอบรมและพัฒนา

- (X₁₇) แทน การได้รับโอกาสในการปฏิบัติงานใหม่ๆ
- (X₁₈) แทน การมีส่วนร่วมตัดสินใจและวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
- (X₁₉) แทน การได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานที่สำคัญ
- (X₂₀) แทน ลักษณะงานที่ทำมีความน่าสนใจ ไม่จำเจ
- (X₂₁) แทน ลักษณะงานที่ทำมีความท้าทาย
- (X₂₂) แทน ลักษณะงานที่ทำมีการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- (X₂₃) แทน ลักษณะงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของตน

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยงานที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร
ด้านพฤติกรรมแสดงออกของผู้ตอบแบบสอบถาม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.*
Regression	48.990	4	9.798	41.214	.000
Residual	86.535	365	.238		
Total	135.524	369			

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยงานอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรส่งผลต่อความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมแสดงออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถพยากรณ์เป็นสมการเชิงเส้นตรงได้

ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาสมการเชิงถดถอยแบบพหุคูณได้ ดังนี้

ตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยเชิงใจ ต่อ ความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter

ตัวแปร	B	SE	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.024	.237		4.318	.000
(X ₁)	.062	.053	.055	1.170	.243
(X ₂)	.333*	.059	.285	5.68	.000
(X ₃)	.264*	.060	.266	4.376	.000
(X ₄)	.059	.070	.055	.845	.399
(X ₅)	.117*	.056	.118	2.076	.039
r = .601 Adj = .353 R ² = .361					
F = 41.214 SE = .487					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 ผลวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน (X₂) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (X₃) และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (X₅) ที่มีผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออกของผู้ตอบแบบสอบถาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ร้อยละ 36.1 (R² = .361) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความภักดีในองค์กร ได้ร้อยละ 36.1

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยเชิงใจ ด้านความสำเร็จในงาน (X₂) พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยเชิงใจ ด้านความสำเร็จในงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น .333 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยจิตใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (X_3) พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยจิตใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความความภักดีเพิ่มขึ้น .264 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยจิตใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (X_5) พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยจิตใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความความภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น .117 หน่วย

สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการความสัมพันธ์ของต่อความภักดีความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.024 + (.333)X_2 + (.264)X_3 + (.117)X_5$$

ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยจูงใจราย
ข้อ ต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ
(Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter

ตัวแปร	B	SE	β	t	Sig.
(Constant)	1.329	0.232		5.74	0
(X ₇)	0.004	0.067	0.004	0.06	0.953
(X ₈)	-0.022	0.071	-0.022	-0.303	0.762
(X ₉)	0.069	0.055	0.072	1.246	0.214
(X ₁₀)	-0.061	0.063	-0.064	-0.957	0.339
(X ₁₁)	0.001	0.071	0.001	0.007	0.994
(X ₁₂)	0.292*	0.051	0.325	5.764	0.000
(X ₁₃)	0.156	0.055	0.161	2.868	0.004
(X ₁₄)	-0.102*	0.049	-0.128	-2.068	0.039
(X ₁₅)	0.014	0.052	0.017	0.275	0.784
(X ₁₆)	0.004	0.044	0.005	0.088	0.930
(X ₁₇)	0.129*	0.051	0.141	2.508	0.013
(X ₁₈)	-0.053	0.06	-0.057	-0.886	0.376
(X ₁₉)	0.126	0.065	0.13	1.956	0.051
(X ₂₀)	0.067	0.052	0.079	1.304	0.193
(X ₂₁)	0.072	0.056	0.091	1.288	0.198

ตาราง 16 (ต่อ)

ตัวแปร	B	SE	β	t	Sig.
(X ₂₂)	0.043	0.057	0.051	0.746	0.456
(X ₂₃)	0.007	0.051	0.008	0.144	0.885
r = .615	Adj	= .348	R ²	= .378	
F = 12.563	SE	= .489			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 ผลวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ (X₁₂) การวางแผนเพื่อป้องกันปัญหาการปฏิบัติงานที่คาดไม่ถึง (X₁₃) การที่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ (X₁₄) การได้รับโอกาสในการปฏิบัติงานใหม่ๆ (X₁₇) มีผลต่อความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ตอบแบบสอบถาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ร้อยละ 37.8 (R² = .378) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ได้ร้อยละ 37.8

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยจูงใจรายข้อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยจูงใจ เกี่ยวกับความภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.292

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยจูงใจรายข้อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยจูงใจ เกี่ยวกับการวางแผนเพื่อป้องกันปัญหาการปฏิบัติงานที่คาดไม่ถึง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.156

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยจูงใจรายข้อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยจูงใจ เกี่ยวกับการได้รับโอกาสในการปฏิบัติงานใหม่ๆ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.129

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยจูงใจรายข้อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยจูงใจ เกี่ยวกับการที่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ ลดลง 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรลดลง -0.102 หน่วย

สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการความสัมพันธ์ของต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.329 + (0.292)X_{12} + (0.156)X_{13} - (0.102)X_{14} + (0.129)X_{17}$$

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยจูงใจ ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจ ไม่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก

H_1 : ปัจจัยจูงใจ ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก

ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	60.191	5	12.038	49.854	.000
Residual	87.864	364	.241		
Total	148.085	369			

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยจูงใจอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรส่งผลต่อความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถพยากรณ์เป็นสมการเชิงเส้นตรงได้

ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาสมการเชิงถดถอยแบบพหุคูณได้ ดังนี้

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยจูงใจ ต่อ ความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter

ตัวแปร	B	SE	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.530	.239		2.218	.027
(X ₁)	.161*	.053	.138	3.020	.003
(X ₂)	.226*	.059	.185	3.833	.000
(X ₃)	.296*	.061	.285	4.865	.000
(X ₄)	.132	.070	.118	1.878	.061
(X ₅)	.127*	.057	.112	2.235	.026
r = .638	Adj = .398	R ² = .406			
F = 49.854	SE = .491				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 ผลวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับ (X₁) ด้านความสำเร็จในงาน (X₂) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (X₃) และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (X₅) มีผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ร้อยละ 40.6 (R² = .406) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก ได้ร้อยละ 40.6

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับ (X₁) พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความภักดีเพิ่มขึ้น .161 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในงาน (X_2) พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความความภักดีเพิ่มขึ้น .226 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (X_3) พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความความภักดีเพิ่มขึ้น .296 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (X_5) พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความความภักดีเพิ่มขึ้น .127 หน่วย

สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการความสัมพันธ์ของต่อความภักดีความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก ดังนี้

$$\hat{Y} = .530 + (.161)X_1 + (.226)X_2 + (.296)X_3 + (.127)X_5$$

ตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยเชิงราย
ข้อ ต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple
Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter

ตัวแปร	B	SE	β	t	Sig.
(Constant)	0.929	0.244		3.802	0
(X ₇)	0.058	0.071	0.056	0.818	0.414
(X ₈)	-0.049	0.075	-0.048	-0.659	0.510
(X ₉)	0.085	0.058	0.085	1.469	0.143
(X ₁₀)	0.017	0.067	0.017	0.247	0.805
(X ₁₁)	-0.074	0.075	-0.075	-0.99	0.323
(X ₁₂)	0.256*	0.053	0.273	4.792	0.000
(X ₁₃)	0.143*	0.058	0.141	2.487	0.013
(X ₁₄)	-0.055	0.052	-0.066	-1.065	0.288
(X ₁₅)	0.07	0.054	0.079	1.279	0.202
(X ₁₆)	0.161*	0.046	0.184	3.489	0.001
(X ₁₇)	0.016	0.054	0.017	0.297	0.767
(X ₁₈)	0.033	0.063	0.034	0.527	0.598
(X ₁₉)	0.075	0.068	0.073	1.094	0.275
(X ₂₀)	0.113*	0.055	0.128	2.076	0.039
(X ₂₁)	-0.012	0.059	-0.015	-0.206	0.837

ตาราง 19 (ต่อ)

ตัวแปร	B	SE	β	t	Sig.
(X ₂₂)	0.051	0.061	0.059	0.847	0.398
(X ₂₃)	-0.049	0.054	-0.053	-0.91	0.364
r = .605	Adj = .335	R ² = .366			
F = 11.935	SE = .516				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 ผลวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยจูงใจได้แก่ ความภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ (X₁₂) การวางแผนเพื่อป้องกันปัญหาการปฏิบัติงานที่คาดไม่ถึง (X₁₃) การได้รับการสนับสนุนจากบริษัทในการพัฒนาตนเอง เช่น การศึกษา การอบรมและพัฒนา (X₁₆) ลักษณะงานที่ทำมีความน่าสนใจ ไม่จำเจ (X₂₀) มีผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายความภักดีในองค์กร ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ร้อยละ 36.6 (R² = .366) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความภักดีในองค์กร ความรู้สึก ได้ร้อยละ 36.6

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยจูงใจรายข้อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยจูงใจ เกี่ยวกับความภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.256

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยจูงใจรายข้อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยจูงใจ เกี่ยวกับการวางแผนเพื่อป้องกันปัญหาการปฏิบัติงานที่คาดไม่ถึง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.143

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยจูงใจรายข้อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยจูงใจ เกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนจากบริษัทในการพัฒนาตนเอง เช่น การศึกษา การอบรมและพัฒนา เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.161

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยจูงใจรายข้อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยจูงใจ เกี่ยวกับลักษณะงานที่ทำมีความน่าสนใจ ไม่จำเจ เช่น การศึกษา การอบรมและพัฒนา เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.113

สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการความสัมพันธ์ของต่อความภักดีในองค์กร ความรู้สึก ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.929 + (0.256)X_{12} + (0.143)X_{13} + (0.161)X_{16} + (0.113)X_{20}$$

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยจูงใจ ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้ ของพนักงาน บริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจ ไม่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้

H_1 : ปัจจัยจูงใจ ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้

ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	80.881	5	16.176	79.154	.000
Residual	74.389	364	.204		
Total	155.270	369			

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยจูงใจอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรส่งผลต่อความภักดีในองค์กรด้านความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถพยากรณ์เป็นสมการเชิงเส้นตรงได้

ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาสมการเชิงถดถอยแบบพหุคูณได้ ดังนี้

ตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยเชิงจิต ต่อ ความภักดีในองค์กร ด้านความรู้ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter

ตัวแปร	B	SE	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.172	.220		.784	.433
(X ₁)	.085	.049	.071	1.738	.083
(X ₂)	.180*	.054	.144	3.306	.001
(X ₃)	.227*	.056	.214	4.030	.000
(X ₄)	.398*	.065	.347	6.161	.000
(X ₅)	.140*	.052	.132	2.678	.008
r = .722	Adj = .514	R ² = .521			
F = 79.154	SE = .452				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 ผลวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยเชิงจิต ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน (X₂) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (X₃) ด้านความรับผิดชอบ (X₄) และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (X₅) มีผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายความภักดีในองค์กร ด้านความรู้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ร้อยละ 52.1 (R² = .521) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความภักดีในองค์กร ด้านความรู้ ได้ร้อยละ 52.1

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยเชิงจิต ด้านความสำเร็จในงาน (X₂) พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยเชิงจิต ด้านความสำเร็จในงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความภักดีเพิ่มขึ้น .180 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (X_3) พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (X_3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความภักดีเพิ่มขึ้น .227 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ (X_4) พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความภักดีเพิ่มขึ้น .398 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (X_5) พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความภักดีเพิ่มขึ้น .140 หน่วย

สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการความสัมพันธ์ของความภักดีในองค์กร ด้านความรู้ ดังนี้

$$\hat{Y} = .172 + (.180)X_2 + (.227)X_3 + (.398)X_4 + (.140)X_5$$

ตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยเชิงราย
ข้อ ต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple
Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter

ตัวแปร	B	SE	β	t	Sig.
(Constant)	0.819	0.245		3.346	0.001
(X ₇)	-0.002	0.071	-0.002	-0.029	0.977
(X ₈)	-0.112	0.075	-0.108	-1.498	0.135
(X ₉)	0.079	0.058	0.077	1.353	0.177
(X ₁₀)	0.136*	0.067	0.135	2.033	0.043
(X ₁₁)	-0.156*	0.075	-0.153	-2.077	0.039
(X ₁₂)	0.263*	0.054	0.273	4.902	0.000
(X ₁₃)	0.089	0.058	0.085	1.536	0.125
(X ₁₄)	-0.003	0.052	-0.003	-0.057	0.955
(X ₁₅)	0.076	0.055	0.084	1.394	0.164
(X ₁₆)	0.197*	0.046	0.22	4.268	0.000
(X ₁₇)	0.058	0.054	0.059	1.065	0.287
(X ₁₈)	0.002	0.063	0.002	0.038	0.970
(X ₁₉)	0.092	0.068	0.088	1.34	0.181
(X ₂₀)	0.065	0.055	0.071	1.187	0.236

ตาราง 22 (ต่อ)

ตัวแปร	B	SE	β	t	Sig.
(X ₂₁)	-0.083	0.059	-0.097	-1.4	0.162
(X ₂₂)	0.082	0.061	0.092	1.352	0.177
(X ₂₃)	0.086	0.054	0.091	1.587	0.113
r = .627	Adj = .364	R ² = .393			
F = 13.419	SE = .517				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 ผลวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ การปฏิบัติงานสำเร็จตามเวลา (X₁₀) การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด (X₁₁) ความภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ (X₁₂) การได้รับการสนับสนุนจากบริษัทในการพัฒนาตนเอง เช่น การศึกษา การอบรมและพัฒนา (X₁₆) ที่มีผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายความภักดีในองค์กร ด้านความรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ร้อยละ 39.3 (R² = .393) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความภักดีในองค์กร ความรู้ ได้ร้อยละ 39.3

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยจูงใจรายข้อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยจูงใจ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานสำเร็จตามเวลา เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.136

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยจูงใจรายข้อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความภักดีในองค์กร ด้านการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยจูงใจ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานสำเร็จตาม

เป้าหมายที่กำหนด ลดลง 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความ
 ักดีในองค์กรลดลง 0.136

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยจูงใจรายข้อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
 กับความักดีในองค์กร ด้านการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้
 ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยจูงใจ เกี่ยวกับความภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ
 เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น
 0.263

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยจูงใจรายข้อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
 กับความักดีในองค์กร ด้านการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้
 ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยจูงใจ เกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนจากบริษัท
 ในการพัฒนาตนเอง เช่น การศึกษา การอบรมและพัฒนา เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัว
 แปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.197

สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการความสัมพันธ์
 ของต่อความักดีในองค์กร ด้านความรู้ ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.819 + (0.136) (X_{10}) - (0.156)X_{11} + (0.263)X_{12} + (0.197)X_{16}$$

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยคำจูน ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านความรู้ ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 ปัจจัยคำจูน ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยคำจูน ไม่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก

H_1 : ปัจจัยคำจูน ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่อิสระต่อกัน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 กำหนดให้

(X_{24}) แทน ด้านผู้บังคับบัญชา

(X_{25}) แทน ด้านเพื่อนร่วมงาน

(X_{26}) แทน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน

(X_{27}) แทน ด้านนโยบายและการบริหารงาน

(X_{28}) แทน ด้านสภาพการทำงาน

(X_{28}) แทน ผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน

(X_{29}) แทน ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสและสามารถเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน

อยู่เสมอ

(X_{30}) แทน การสามารถปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาได้ดี

(X_{31}) แทน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน

(X_{32}) แทน การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

(X_{33}) แทน การให้ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานให้ประสบ

ความสำเร็จ

(X_{34}) แทน ค่าตอบแทนจากการทำงานได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน

(X_{34}) แทน สวัสดิการของบริษัทที่มีความเหมาะสม เช่น ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด วัน

ลา

- (X₃₆) แทน การได้รับการดูแลจากบริษัทเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงาน
- (X₃₇) แทน บริษัทมีการกำหนดแนวทางและนโยบายการบริหารงานอย่างชัดเจน
- (X₃₈) แทน บริษัทมีการสื่อสารนโยบายการบริหารงานทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง
- (X₃₉) แทน นโยบายการบริหารมีความเข้าใจได้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน
- (X₄₀) แทน สภาพแวดล้อมสถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย
- (X₄₁) แทน สภาพแวดล้อมสถานที่ปฏิบัติงานน่าปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น
- (X₄₂) แทน สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานมีการแบ่งเป็นส่วนงาน แผนก สะดวก เหมาะกับการปฏิบัติงาน
- (X₄₃) แทน เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยคำจูน ที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	46.857	5	9.371	38.471	.000
Residual	88.668	364	.244		
Total	135.524	369			

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าปัจจัยคำจูนอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรส่งผลกระทบต่อความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถพยากรณ์เป็นสมการเชิงเส้นตรงได้

ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาสมการเชิงถดถอยแบบพหุคูณได้ ดังนี้

ตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยคำจุนราย
ข้อ ต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ
(Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter

ตัวแปร	B	SE	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.465	.238		6.146	.000
(X ₂₄)	-.049	.050	-.051	-.991	.322
(X ₂₅)	.303*	.049	.315	6.230	.000
(X ₂₆)	.291*	.062	.294	4.719	.000
(X ₂₇)	.136*	.068	.127	2.012	.045
(X ₂₈)	.024	.065	.019	.364	.716
r = .588 Adj R ² = .337 R ² = .346					
F = 38.471 SE = .493					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 ผลวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยคำจุนได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงาน (X₂₅) ด้านสวัสดิการและเงินเดือน (X₂₆) และด้านนโยบายและการบริหารงาน (X₂₇) มีผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก กับปัจจัยคำจุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ร้อยละ 34.6 (R² = .346) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก ได้ร้อยละ 34.6

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยคำจุน ด้านเพื่อนร่วมงาน (X₂₅) พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยคำจุน ด้านเพื่อนร่วมงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความภักดีเพิ่มขึ้น .303 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยค่าจ้าง ด้านสวัสดิการและเงินเดือน (X_{26}) พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยค่าจ้าง ด้านสวัสดิการและเงินเดือน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความความภักดีเพิ่มขึ้น .291 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายและการบริหารงาน (X_{27}) พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายและการบริหารงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความความภักดีเพิ่มขึ้น .136 หน่วย

ส่วนตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 ตัวแปร คือปัจจัยค่าจ้าง ด้านผู้บังคับบัญชา (X_{24})และ ด้านสภาพการทำงาน (X_{28})

สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการความสัมพันธ์ของความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.465 + (.303)X_{25} + (.291)X_{26} + (.136)X_{27}$$

ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยคำจูน
รายชื่อ ต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ
(Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter

ตัวแปร	B	SE	β	t	Sig.
(Constant)	1.291	0.215		6	0
(X ₂₈)	0.006	0.06	0.007	0.092	0.926
(X ₂₉)	-0.1	0.063	-0.12	-1.587	0.113
(X ₃₀)	0.066	0.066	0.068	1.001	0.318
(X ₃₁)	0.231*	0.069	0.254	3.359	0.001
(X ₃₂)	0.072	0.071	0.08	1.016	0.310
(X ₃₃)	-0.031	0.063	-0.036	-0.49	0.625
(X ₃₄)	0.059	0.05	0.067	1.184	0.237
(X ₃₄)	0.044	0.062	0.051	0.703	0.483
(X ₃₆)	0.169*	0.056	0.204	3.031	0.003
(X ₃₇)	0.186*	0.075	0.189	2.472	0.014
(X ₃₈)	-0.167*	0.069	-0.184	-2.418	0.016
(X ₃₉)	0.069	0.058	0.072	1.194	0.233
(X ₄₀)	0.108	0.061	0.119	1.771	0.077

ตาราง 25 (ต่อ)

ตัวแปร	B	SE	β	t	Sig.
(X ₄₁)	-0.111	0.059	-0.133	-1.898	0.059
(X ₄₂)	0.02	0.067	0.024	0.307	0.759
(X ₄₃)	0.125*	0.059	0.141	2.128	0.034
r = .637	Adj = .378	R ² = .405			
F = 15.043	SE = .477				

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 25 ผลวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยคำจูน ได้แก่ ความสัมพันธ์ที่ีระหว่างเพื่อนร่วมงาน(X₃₁) การได้รับการดูแลจากบริษัทเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงาน(X₃₆) บริษัทมีการกำหนดแนวทางและนโยบายการบริหารงานอย่างชัดเจน(X₃₇) บริษัทมีการสื่อสารนโยบายการบริหารงานทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง(X₃₈) สภาพแวดล้อมสถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย(X₄₀) เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน(X₄₃) มีผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้ง 6 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออกของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ร้อยละ 40.5 (R² = .405) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก ได้ร้อยละ 40.5

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยคำจูนรายข้อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยคำจูน เกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่ีระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.231

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยคำจูนรายข้อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง

สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยคำจุน เกี่ยวกับการได้รับการดูแลจากบริษัทเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.169

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยคำจุนรายข้อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยคำจุน เกี่ยวกับบริษัทมีการกำหนดแนวทางและนโยบายการบริหารงานอย่างชัดเจน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.186

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยคำจุนรายข้อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยคำจุน เกี่ยวกับบริษัทมีการสื่อสารนโยบายการบริหารงานทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง ลดลง 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรลดลง -0.167

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยคำจุนรายข้อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยคำจุน เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมสถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.108

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยคำจุนรายข้อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยคำจุน เกี่ยวกับเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.125

สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการความสัมพันธ์ของต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.819 + (0.231)X_{31} + (0.169)X_{36} + (0.186)X_{37} - (0.167)X_{38} + (0.108)X_{40} + (0.125)X_{43}$$

สมมติฐานที่ 3.2 ปัจจัยค่าจ้าง ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยค่าจ้าง ไม่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก

H_1 : ปัจจัยค่าจ้าง ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก

ตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยค่าจ้าง ที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	59.819	5	11.964	49.338	.000
Residual	88.266	364	.242		
Total	148.085	369			

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าปัจจัยค่าจ้างอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรส่งผลต่อความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถพยากรณ์เป็นสมการเชิงเส้นตรงได้

ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาสมการเชิงถดถอยแบบพหุคูณได้ ดังนี้

ตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยคำจูน ต่อ ความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter

ตัวแปร	B	SE	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.899	.238		3.778	.000
(X ₂₄)	.036	.050	.036	.730	.466
(X ₂₅)	.281*	.049	.279	5.788	.000
(X ₂₆)	.296*	.062	.286	4.807	.000
(X ₂₇)	.197*	.068	.176	2.923	.004
(X ₂₈)	.014	.065	.011	.219	.827
r = .636 Adj = .396 R ² = .404					
F = 49.338 SE = .492					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 ผลวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยคำจูน ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงาน (X₂₅) ด้านสวัสดิการและเงินเดือน (X₂₆) และด้านนโยบายและการบริหารงาน (X₂₇) มีผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ร้อยละ 40.4 (R² = .404) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก ได้ร้อยละ 40.4

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยคำจูน ด้านเพื่อนร่วมงาน (X₂₅) พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยคำจูน ด้านเพื่อนร่วมงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความภักดีเพิ่มขึ้น .281 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยค่าจ้าง ด้านสวัสดิการและเงินเดือน (X_{26}) พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยค่าจ้าง ด้านสวัสดิการและเงินเดือน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความความภักดีเพิ่มขึ้น .296 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายและการบริหารงาน (X_{27}) พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายและการบริหารงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความความภักดีเพิ่มขึ้น .197 หน่วย

สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการความสัมพันธ์ของต่อความภักดีความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก ดังนี้

$$\hat{Y} = .899 + (.281)X_{25} + (.296)X_{26} + (.197)X_{27}$$

ตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยคำจุนราย
ข้อ ต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple
Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter

ตัวแปร	B	SE	β	t	Sig.
(Constant)	0.828	0.221		3.743	0
(X ₂₈)	-0.014	0.062	-0.015	-0.219	0.827
(X ₂₉)	0.035	0.065	0.04	0.542	0.588
(X ₃₀)	0.003	0.068	0.003	0.045	0.964
(X ₃₁)	0.141*	0.071	0.148	1.987	0.048
(X ₃₂)	0.145*	0.073	0.155	1.99	0.047
(X ₃₃)	-0.016	0.065	-0.018	-0.251	0.802
(X ₃₄)	0.119*	0.051	0.129	2.314	0.021
(X ₃₄)	0.032	0.064	0.036	0.5	0.617
(X ₃₆)	0.127*	0.057	0.147	2.213	0.028
(X ₃₇)	0.140	0.077	0.136	1.809	0.071
(X ₃₈)	-0.074	0.071	-0.078	-1.047	0.296
(X ₃₉)	0.120*	0.06	0.119	2.011	0.045
(X ₄₀)	0.092	0.063	0.097	1.462	0.145
(X ₄₁)	-0.036	0.06	-0.041	-0.597	0.551

ตาราง 28 (ต่อ)

ตัวแปร	B	SE	β	t	Sig.
(X ₃₉)	0.120*	0.06	0.119	2.011	0.045
(X ₄₀)	0.092	0.063	0.097	1.462	0.145
(X ₄₁)	-0.036	0.06	-0.041	-0.597	0.551
(X ₄₂)	0.027	0.069	0.030	0.393	0.694
(X ₄₃)	0.005	0.060	0.006	0.091	0.928
r = .651	Adj = .398	R ² = .424			
F = 16.232	SE = .491				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 ผลวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยคำจูน ได้แก่ ความสัมพันธ์ที่ีระหว่างเพื่อนร่วมงาน(X₃₁) การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน(X₃₂) ค่าตอบแทนจากการทำงานได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน(X₃₄) การได้รับการดูแลจากบริษัทเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงาน(X₃₆) นโยบายการบริหารมีความเข้าใจได้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน(X₃₉) มีผลต่อความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้ง 5 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึกผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ร้อยละ 42.4 (R² = .424) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก ได้ร้อยละ 42.4

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยคำจูนรายชื่อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยคำจูน เกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่ีระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.141

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยคำจุนรายข้อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยคำจุน เกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.145

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยคำจุนรายข้อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยคำจุน เกี่ยวกับค่าตอบแทนจากการทำงาน ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.119

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยคำจุนรายข้อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยคำจุน เกี่ยวกับการได้รับการดูแลจากบริษัท เป็นอย่างดีในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.127

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยคำจุนรายข้อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยคำจุน เกี่ยวกับนโยบายการบริหารมีความเข้าใจได้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.120

สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการความสัมพันธ์ของต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.828 + (0.141)X_{31} + (0.145) X_{32} + (0.119)X_{34} + (0.127)X_{36} + (0.120)X_{39}$$

สมมติฐานที่ 3.3 ปัจจัยคำจูน ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้ ความรู้สึกของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยคำจูน ไม่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้

H_1 : ปัจจัยคำจูน ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้

ตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยคำจูน ที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	79.509	5	15.902	76.402	.000
Residual	75.761	364	.208		
Total	115.270	369			

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าปัจจัยคำจูนอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรส่งผลต่อความภักดีในองค์กรด้านความรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถพยากรณ์เป็นสมการเชิงเส้นตรงได้

ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาสมการเชิงถดถอยแบบพหุคูณได้ ดังนี้

ตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยคำจูน ต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter

ตัวแปร	B	SE	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.505	.220		2.293	.022
(X ₂₄)	-.014	.046	-.014	-.313	.755
(X ₂₅)	.204*	.045	.198	4.534	.000
(X ₂₆)	.253*	.057	.239	4.439	.000
(X ₂₇)	.476*	.063	.415	7.603	.000
(X ₂₈)	.011	.060	.008	.175	.861
r = .716 Adj = .505 R ² = .512					
F = 76.402 SE = .456					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 ผลวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยคำจูน ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงาน (X₂₅) ด้านสวัสดิการและเงินเดือน (X₂₆) และด้านนโยบายและการบริหารงาน (X₂₇) ที่มีผลต่อความภักดีในองค์กรด้านความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายความภักดีในองค์กร ด้านความรู้ ได้ร้อยละ 51.2 (R² = .512) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความภักดีในองค์กร ด้านความรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ร้อยละ 51.2

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยคำจูน ด้านเพื่อนร่วมงาน (X₂₅) พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยคำจูน ด้านเพื่อนร่วมงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความภักดีเพิ่มขึ้น .204 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยค่าจ้าง ด้านสวัสดิการและเงินเดือน (X_{26}) พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีความภักดีในองค์กร ความรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยค่าจ้าง ด้านสวัสดิการและเงินเดือน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความความภักดีเพิ่มขึ้น .253 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายและการบริหารงาน (X_{27}) พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีความภักดีในองค์กร ด้านความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายและการบริหารงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความความภักดีเพิ่มขึ้น .476 หน่วย

สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการความสัมพันธ์ของต่อความภักดีความภักดีในองค์กร ด้านความรู้ ดังนี้

$$\hat{Y} = .505 + (.204)X_{25} + (.253)X_{26} + (.476)X_{27}$$

ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณปัจจัยจำแนกรายข้อต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter

ตัวแปร	B	SE	β	t	Sig.
(Constant)	0.508	0.204		2.487	0.013
(X ₂₈)	-0.027	0.057	-0.029	-0.464	0.643
(X ₂₉)	0.004	0.06	0.004	0.063	0.949
(X ₃₀)	0.007	0.063	0.006	0.105	0.916
(X ₃₁)	0.019	0.065	0.019	0.286	0.775
(X ₃₂)	0.141*	0.067	0.148	2.105	0.036
(X ₃₃)	0.020	0.06	0.021	0.331	0.741
(X ₃₄)	0.002	0.047	0.002	0.035	0.972
(X ₃₄)	0.082	0.059	0.089	1.387	0.166
(X ₃₆)	0.155*	0.053	0.174	2.924	0.004
(X ₃₇)	0.250*	0.071	0.238	3.506	0.001
(X ₃₈)	0.056	0.065	0.058	0.854	0.394
(X ₃₉)	0.098	0.055	0.095	1.785	0.075
(X ₄₀)	0.126*	0.058	0.130	2.176	0.030
(X ₄₁)	0.014	0.056	0.015	0.243	0.808

ตาราง 31 (ต่อ)

ตัวแปร	B	SE	β	t	Sig.
(X ₄₂)	0.017	0.063	0.018	0.262	0.793
(X ₄₃)	-0.040	0.056	-0.043	-0.724	0.469
r = .730	Adj = .511	R ² = .532			
F = 253099	SE = .453				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 ผลวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยคำจูน ได้แก่ การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน(X₃₂) การได้รับการดูแลจากบริษัทเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงาน(X₃₆) บริษัทมีการกำหนดแนวทางและนโยบายการบริหารงานอย่างชัดเจน(X₃₇) สภาพแวดล้อมสถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย(X₄₀) มีผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายความภักดีในองค์กร ความรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ร้อยละ 53.2 (R² =.532) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความภักดีในองค์กร ความรู้ได้ร้อยละ 53.2

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยคำจูนรายชื่อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยคำจูน เกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.141

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยคำจูนรายชื่อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยคำจูน เกี่ยวกับการได้รับการดูแลจากบริษัทเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.155

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยคำจุนรายข้อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ความรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยคำจุน เกี่ยวกับบริษัทที่มีการกำหนดแนวทางและนโยบายการบริหารงานอย่างชัดเจน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.250

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ปัจจัยคำจุนรายข้อ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความภักดีในองค์กร ความรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าหากมีปัจจัยคำจุน เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมสถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง จะมีระดับความภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้น 0.126

สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการความสัมพันธ์ของต่อความภักดีในองค์กร ความรับรู้ ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.828 + (0.141)X_{32} + (0.155)X_{36} + (0.250)X_{37} + (0.126)X_{40}$$

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
 ตาราง 32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อ	สมมติฐาน	ความภาคภูมิใจในองค์กร			ด้านความรู้สึ	หมายเหตุ
		ด้านพฤติกรรมแสดงออก	ด้านความรู้สึ	ด้านความรู้		
1	ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความภาคภูมิใจในองค์กรแตกต่างกัน					
	-อายุ	/	X	X	สอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วน	
	-ระยะเวลาในการทำงาน	X	X	X	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	
	-เงินเดือน	/	X	X	สอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วน	

ตาราง 32 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ความภาคภูมิใจ			หมายเหตุ
		ด้านพฤติกรรมแสดงออก	ด้านความรู้สึกลึก	ด้านความรู้	
2	ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อความภาคภูมิใจในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก ด้านความรู้สึกลึก ด้านความรู้ของพนักงานบริษัทประกัน				
2.1	ด้านการได้รับการยอมรับ	X	/	X	สอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วน
	- ผลงานเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	X	X	X	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
	- การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน	X	X	X	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
	- การได้รับคำยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ	X	X	X	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 32 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ความภาคภูมิใจในองค์กร			หมายเหตุ
		ด้านพฤติกรรมแสดงออก	ด้านความรู้สึกรัก	ด้านความรู้	
2.2	ด้านความสำเร็วจีนงาน	/	/	/	สอดคล้องกับสมมติฐาน
-	การปฏิบัติงานสำเร็จตามเวลา	X	X	/	สอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วน
-	การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด	X	X	/	สอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วน
-	ความภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ	/	/	/	สอดคล้องกับสมมติฐาน
-	การวางแผนเพื่อป้องกันปัญหาการปฏิบัติงานที่คาดไม่ถึง	/	/	X	สอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วน

ตาราง 32 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ความภาคภูมิใจในองค์กร				หมายเหตุ
		ด้านพฤติกรรมแสดงออก	ด้านความรู้สึกลึก	ด้านความรู้	ด้านความรู้	
2.3	ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	/	/	/	/	สอดคล้องกับ
	- การที่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งตามความรู้	X	X	X	X	สมมติฐาน
	ความสามารถ					ไม่สอดคล้องกับ
	- การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการ	X	X	X	X	สมมติฐาน
	เลื่อนตำแหน่ง					ไม่สอดคล้องกับ
	- การได้รับการสนับสนุนจากบริษัทในการพัฒนา	X	/	/	/	สมมติฐาน
	ตนเอง เช่น การศึกษา การอบรมและพัฒนา					สมมติฐานบางส่วน

ตาราง 32 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ความภาคภูมิใจในองค์กร			หมายเหตุ
		ด้านพฤติกรรมแสดงออก	ด้านความรู้สึกรัก	ด้านความรู้เข้าใจ	
2.4	ด้านความรับผิดชอบ	X	X	/	สอดคล้องกับ
	- การได้รับโอกาสในการปฏิบัติงาน	/			สมมติฐานบางส่วน
	ใหม่ๆ		X	X	สอดคล้องกับ
	- การมีส่วนร่วมตัดสินใจและ				สมมติฐานบางส่วน
	วิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับ	X	X	X	ไม่สอดคล้องกับ
	มอบหมาย				สมมติฐาน
	- การได้รับความไว้วางใจให้	X	X	X	ไม่สอดคล้องกับ
	ปฏิบัติงานที่สำคัญ				สมมติฐาน

ตาราง 32 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ความภาคภูมิใจในองค์กร			หมายเหตุ
		ด้านพฤติกรรมแสดงออก	ด้านความรู้สึกลึก	ด้านความรู้	
2.5	ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	/	/	/	สอดคล้องกับสมมติฐาน
-	ลักษณะงานที่ทำมีความน่าสนใจ ไม่จำเจ	X	/	X	สอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วน
-	ลักษณะงานที่ทำมีความท้าทาย	X	X	X	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
-	ลักษณะงานที่ทำมีการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	X	X	X	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
-	ลักษณะงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง	X	X	X	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 32 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ความภาคภูมิใจในองค์กร			หมายเหตุ
		ด้านพฤติกรรมแสดงออก	ด้านความรู้สึกลึก	ด้านความรู้	
3	ปัจจัยสำคัญ ส่งผลต่อความภาคภูมิใจในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก ด้านความรู้สึกลึก ด้านความรู้ของพนักงานบริษัท				
3.1	ประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร				
3.1	ด้านผู้บังคับบัญชา				
	- ผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรมกับ	X	X	X	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
	ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน	X	X	X	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
	- ผู้บังคับบัญชาให้ออกาสและสามารถเสนอ	X	X	X	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
	ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ				
	- การสามารถปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาได้ดี	X	X	X	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 32 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ความภาคภูมิใจในองค์กร			หมายเหตุ
		ด้านพฤติกรรมแสดงออก	ด้านความรู้สึกรัก	ด้านความรู้เข้าใจ	
3.2	ด้านเพื่อนร่วมงาน	/	/	/	สอดคล้องกับสมมติฐาน
-	ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน	/	/	X	สอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วน
-	การรับรู้ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	X	/	/	สอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วน
-	การให้ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ	X	X	X	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 32 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ความภาคภูมิใจในองค์กร			
		ด้านพฤติกรรมแสดงออก	ด้านความรู้สึกรู้สึก	ด้านความรู้รับรู้	หมายเหตุ
3.3	ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	/	/	/	สอดคล้องกับ
	- ค่าตอบแทนจากการทำงานได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน	X	/	X	สมมติฐานสอดคล้องกับ
	- สวัสดิการของบริษัทมีความเหมาะสม เช่น ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด วันลา	X	X	X	สมมติฐานบางส่วนไม่สอดคล้องกับ
	- การได้รับการดูแลจากบริษัทเป็นอย่างดี	/	/	/	สมมติฐานสอดคล้องกับ
	ดีในการปฏิบัติงาน				สมมติฐาน

ตาราง 32 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ความภาคภูมิใจในองค์กร				หมายเหตุ
		ด้านพฤติกรรมแสดงออก	ด้านความรู้สึกร่วม	ด้านความรู้	ด้านความรู้	
3.4	ด้านนโยบายและการบริหารงาน	/	/	/	/	สอดคล้องกับสมมติฐาน
	- บริษัทมีการกำหนดแนวทางและนโยบายการบริหารงานอย่างชัดเจน	/	/	/	/	สอดคล้องกับสมมติฐาน
	- บริษัทมีการสื่อสารนโยบายการบริหารงานทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง	/	X	X	X	สอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วน
	- นโยบายการบริหารมีความเข้าใจได้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน	X	X	X	X	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 32 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ความภาคภูมิใจในองค์กร			หมายเหตุ
		ด้านพฤติกรรมแสดงออก	ด้านความรู้สึกลึก	ด้านความรู้รับรู้	
3.5	ด้านสภาพการทำงาน	X	X	X	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
	- สภาพแวดล้อมสถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย	/	X	/	สอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วน
	- สภาพแวดล้อมสถานที่ปฏิบัติงานน่าปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น	X	X	X	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
	- สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานมีการแบ่งเป็น ส่วนงาน แผนก สะดวก เหมาะกับการปฏิบัติงาน	X	X	X	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
	- เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน	/	X	X	สอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วน
หมายเหตุ เครื่องหมาย / หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน เครื่องหมาย X หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน					

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขต สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบความความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ ระยะเวลาในการทำงาน อัตราเงินเดือน
2. เพื่อศึกษาด้านปัจจัยจูงใจ ที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาด้านปัจจัยค้ำจุน ที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลมาวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาในด้านต่างๆ ในการบริหารงานให้เหมาะสมกับพนักงาน ตลอดจนเป็นประโยชน์ทางด้านวิชาการ และเป็นแนวทางในการศึกษาแก่ผู้สนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครไปใช้ในการค้นคว้าและอ้างอิงต่อไป

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน
2. ปัจจัยจูงใจ ส่งผลกระทบต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
3. ปัจจัยค้ำจุน ส่งผลกระทบต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการ 1-4 จำนวน 3,042 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 23 กันยายน 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากการทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น การคำนวณขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม ผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% กัลยา วาณิชย์บัญชา (2542) จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 354 คน ผู้วิจัยสำรองขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 16 ตัวอย่าง เพื่อความแม่นยำ ในการวิเคราะห์ข้อมูล รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นเป็นจำนวน 370 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามทางด้านประชากรศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน อัตราเงินเดือน โดยเป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question) โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ ได้แก่ การได้รับการยอมรับ จำนวน 3 ข้อ ความสำเร็จในงาน จำนวน 3 ข้อ โอกาสความก้าวหน้า จำนวน 3 ข้อ บทบาทและที่ความรับผิดชอบ จำนวน 3 ข้อ และลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จำนวน 3 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) โดยคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านผู้บังคับบัญชา จำนวน 3 ข้อ ด้านเพื่อนร่วมงาน จำนวน 3 ข้อ ด้านสวัสดิการและเงินเดือนจำนวน 3 ข้อ ด้านนโยบายและการบริหารงาน จำนวน 3 ข้อ ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) โดยคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด

(Close-ended Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ด้านด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำนวน 4 ข้อ ด้านความรู้สึก จำนวน 3 ข้อ ด้านการรับรู้ จำนวน 3 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) โดยคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการต่อดังนี้

1. การตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม (Editing) และต่อมาทำการลงรหัส (Code) โดยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วมาลงรหัสเพื่อทำการป้อนข้อมูลต่างๆ ลงเครื่องคอมพิวเตอร์

2. การประมวลผลข้อมูลโดยทำการป้อนข้อมูลที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและการวิเคราะห์เชิงอนุมานซึ่งแยกการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

2.1.1 วิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ สถานภาพ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน และอัตราเงินเดือนโดยการทำการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความภักดี โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D)

2.1.3 วิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยค่าจูงใจที่ส่งผลต่อความภักดี โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D)

2.1.4 วิเคราะห์ข้อมูลด้านความภักดี โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D)

2.2 การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

2.2.1 การวิเคราะห์ผลการทดสอบโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ 2 กลุ่ม ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2.3 การวิเคราะห์ผลการทดสอบโดยใช้สถิติ Multiple Regression Analysis ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม และตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระมากกว่าหนึ่งตัว และความสัมพันธ์ดังกล่าวจะบอกให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรตาม และตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับใด

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด/หย่าร้างมากที่สุด จำ อายุ 31-40 ปี มากที่สุด โดยมีระยะเวลาในการทำงาน 2-5 ปี มีเงินเดือน 20,001-30,000 บาท

2. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงจิตของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัจจัยแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ด้านความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับมาก มีด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน อยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก และด้านการได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านจิตของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านนโยบายและการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก ด้านสวัสดิการและเงินเดือน อยู่ในระดับมาก ด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก และด้านผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4.การวิเคราะห์ข้อมูลความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความภักดีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับมาก และ ด้านการรับรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน อัตราเงินเดือน แตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก ด้านความรู้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านความรู้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึกและด้านความรู้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจุใจ ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศแห่งหนึ่ง

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยจุใจ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยจุใจ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยจุใจ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ส่งผลต่อความภักดีของพนักงานบริษัทประกันวินาศแห่งหนึ่ง

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยค้ำจุน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการ ด้านนโยบายการบริหารงาน ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยค้ำจุน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านนโยบายการบริหารงาน ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านด้านความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยค้ำจุน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านนโยบายการบริหารงาน ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการทำงาน อัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน สามารถแสดงออกถึงความภักดีในองค์กรได้ไม่ต่างกัน เช่น การตั้งใจทำงานด้วยความรัก ความซื่อสัตย์ ททุ่มเท การทำงานอย่างสุดความสามารถ และปฏิบัติตามนโยบายการบริหารของบริษัท จึงทำให้สถานภาพและระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรภัคร เอนกวิถิ (2557) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์หนึ่ง พบว่าความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในสำนักงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน และระยะเวลาการทำงานกับสำนักงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีผลต่อความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในสำนักงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน เนื่องจาก ผู้ที่มีอายุน้อย ได้มีการปฏิบัติงานหรือสถานที่ทำงานที่ยังไม่เป็นตามที่คาดหวัง จึงมองหาความท้าทายใหม่ๆ เพื่อความก้าวหน้า หรือเงินเดือนที่สูงขึ้น ซึ่งแตกต่างจากผู้ที่มีอายุมาก จะมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความภักดีต่อองค์กร เช่น การปฏิบัติงานด้วยความรัก ความมุ่งมั่น ความซื่อสัตย์ มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย จึงทำให้อายุแตกต่างกันมีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า พนักงานที่มีอายุ และพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ และความภักดีต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ผู้ตอบแบบสอบถามมีเงินเดือนแตกต่างกันมีความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออกแตกต่างกัน เนื่องจาก เงินเดือนเป็นสิ่งที่สำคัญในการดำเนินชีวิต หากเงินเดือนมีความเหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ จะทำให้เต็มใจในการ

ปฏิบัติงาน มีความทุ่มเท อย่างเต็มที่ให้กับบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณี บุญเฝ้า (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคำจูนและปัจจัยจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กรธุรกิจเวชภัณฑ์ยาโรคแห่งหนึ่ง พบว่า บุคลากรที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กรธุรกิจเวชภัณฑ์ยาโรคแห่งหนึ่ง ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจิตใจ ที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านความรู้ ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยจิตใจด้านการได้รับการยอมรับ ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก เนื่องมาจาก อาจมีความต้องการในเรื่องการยอมรับ ความไว้วางใจในการทำงานหรือเมื่อทำงานสำเร็จ ได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงาน เมื่อได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงานจะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท ยินดีที่จะเข้าร่วมทุกกิจกรรมของบริษัท จนกระทั่งไม่คิดถึงการลาออกจากบริษัท จึงทำให้ปัจจัยจิตใจด้านการได้รับการยอมรับ ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึก ซึ่งสอดคล้องกับ ศจี ทวี (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) พบว่า ปัจจัยจิตใจด้านการได้รับการยอมรับ มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย(สำนักงานใหญ่) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัจจัยจิตใจด้านความสำเร็จในงานส่งผลต่อความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านความรู้ เนื่องมาจาก ในการปฏิบัติงานมีการวางแผนเพื่อป้องกันปัญหาการปฏิบัติงานที่คาดไม่ถึง เมื่อมีการวางแผนแล้วสามารถปฏิบัติงานสำเร็จ ตามเวลา เป้าหมายที่บริษัทหรือผู้บังคับบัญชากำหนดไว้ จึงทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจ ความรัก ความทุ่มเทที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถให้กับบริษัท รวมถึงรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท จนไม่คิดลาออกและทำงานกับบริษัทจนถึงเกษียณ และความเชื่อมั่นในบริษัท ผู้บังคับบัญชา รวมถึงนโยบายการบริหารงานเป็นส่วนทำให้เกิดความเร็จในงาน จึงทำให้ปัจจัยจิตใจด้านความสำเร็จในงาน ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับ สุพัฒน์นิย รัญวิริยโยธิน (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคำจูนและปัจจัยจิตใจที่มีผลกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฤทธา จำกัฒ พบว่า ปัจจัยจิตใจ ด้านความสำเร็จในการ

ทำงาน มีผลกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ฤทธา จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก ด้านความรู้สึกรัก ด้านความรู้ เนื่องมาจาก มีความคาดหวังเมื่อทำงานกับบริษัทแล้วต้องมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยความก้าวหน้าในตำแหน่งงานจะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และพนักงานสามารถเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถที่ปฏิบัติงาน รวมถึงองค์กรมีการสนับสนุนในการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ เช่น การศึกษา การพัฒนาฝึกอบรม ทำให้ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งสามารถปฏิบัติงานตามที่คุณสมบัติตามขอบข่ายอย่างทุ่มเทเต็มความสามารถ ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท และมีความสุขในการปฏิบัติงาน รวมถึงนโยบายการบริหารงานยังทำให้เกิดความเชื่อมั่น ต่อผู้บังคับบัญชาและบริษัท จึงทำให้ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก ด้านความรู้สึกรัก ด้านความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับพรนิภา ชาทิวิเศษ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ทั้ง 2 ด้านได้แก่ ความต้องการด้านความสัมพันธ์และด้านความต้องการด้านความเจริญเติบโต มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบส่งผลต่อความภักดีในองค์กรด้านความรู้ เนื่องมาจากการได้รับโอกาสในการปฏิบัติงานใหม่ รวมถึงมีการตัดสินใจในการตัดสินใจและวิธีการปฏิบัติงานด้วยตัวเอง ซึ่งงานที่ได้รับหมายหมาย อาจเป็นงานที่สำคัญต่อหน่วยงานหรือบริษัท ทำให้รู้สึกถึงความมีตัวตนในบริษัท การเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท มีความสุขในการปฏิบัติงาน พร้อมจะปฏิบัติงานตามนโยบายการบริหารงานของบริษัทอยู่เสมอและมีความเชื่อมั่นต่อบริษัทอีกด้วย จึงทำให้ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึกรัก ด้านความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับ ศจี ทวี (2558) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของปัจจัยจูงใจที่มีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการ กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า อิทธิพลของปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสายปฏิบัติการ กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านความรู้ เนื่องมาจาก ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ตรงกับความรู้ความสามารถ และงานที่ปฏิบัติมีความน่าสนใจทำแล้วไม่รู้สึกถึงความจำเจ เป็นงานใหม่ๆ ที่ทำให้เกิดความท้าทาย มีการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งทำให้ปฏิบัติงานตามผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ และทุ่มเท เต็มใจ ในการปฏิบัติงานให้กับบริษัท ในขณะที่ผู้บังคับบัญชายังให้เสรีและสนับสนุนการปฏิบัติงาน จึงทำให้รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท รวมถึงมีความเชื่อมั่นในบริษัท พร้อมทั้งจะปฏิบัติตามนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ทำให้ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับ ศจี ทวี (2558) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซีโน-ไทย เอ็นจีเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซีโน-ไทย เอ็นจีเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยคำจูน ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมแสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านความรู้ ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

ปัจจัยคำจูนด้านผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมแสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านความรู้ เนื่องมาจาก ผู้บังคับบัญชาเป็นธรรม เท่าเทียมและความเสมอภาคในการบริหารงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา และยังให้โอกาสกับผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถเสนอความคิดเห็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้ รวมถึงบริษัทมีนโยบายให้สถานที่ที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย สะดวกต่อการปฏิบัติงาน จึงทำให้ปัจจัยคำจูนด้านผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมแสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับ สุพัฒน์ดิษฐ์ ธีววิริยโยธิน (2561) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยคำจูนและปัจจัยจูงใจที่มีผลกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฤทธา จำกัด พบว่า ด้านการปกครองบังคับบัญชา ไม่มีผลกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ฤทธา จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ นิวัติ จันทราช (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากรในธุรกิจขายตรง กรณีศึกษา บริษัทในสมาคมพัฒนาการขายตรงไทย พบว่า ด้านสภาพการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร

ปัจจัยคำจุนด้านเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมแสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านความรู้ เนื่องมาจาก เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำได้ เมื่อพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานแล้ว จะทำให้รับฟังความคิดเห็น มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จ ทำให้รู้สึกอยากอยู่ทำงานกับบริษัทอย่างทุ่มเทและเต็มความสามารถ มีความสุขในการทำงานไม่คิดจะลาออกและทำงานกับบริษัทจนเกษียณ ทั้งนี้ยังมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจทั้งผู้บังคับบัญชาและบริษัท พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานตามนโยบายของบริษัท จึงทำให้ปัจจัยคำจุนด้านเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมแสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับ ชยันต์ ศรีวิจารณ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีในองค์กร กรณีศึกษา พนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ พบว่า สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความเต็มใจในการทุ่มเทความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความรู้สึกการเป็นเจ้าขององค์กร ความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร

ปัจจัยคำจุนด้านสวัสดิการและเงินเดือนส่งผลต่อความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมแสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านความรู้ เนื่องมาจาก สวัสดิการและเงินเดือนเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนคาดหวังจากองค์กร ไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทนจากการทำงาน วันหยุดวันลา ค่ารักษาพยาบาล หรือการดูแลอื่นๆ ที่ทางบริษัทจัดสรรให้ หากบริษัทมีการมีการดำเนินการตามความเหมาะสม จะทำให้พนักงานแสดงออกถึงความรัก ความทุ่มเท เชื่อมั่นและพร้อมปฏิบัติตามนโยบาย รวมถึงจะปฏิบัติงานกับองค์กรจนเกษียณ จึงทำให้ปัจจัยคำจุนด้านเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมแสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับ นิวัติ จันทราช (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากรในธุรกิจขายตรง กรณีศึกษา บริษัทในสมาคมพัฒนาการขายตรงไทย พบว่า ด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจขายตรงกรณีศึกษาบริษัทในสมาคมพัฒนาการขายตรงไทย

ปัจจัยคำจุนด้านนโยบายและการบริหารงานส่งผลต่อความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมแสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านความรู้ เนื่องมาจาก การปฏิบัติงานมีนโยบายที่ชัดเจน ง่ายต่อการปฏิบัติงานและสื่อสารนโยบายการบริหารงานทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง ทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานสามารถนำไปปฏิบัติงาน และเมื่อทราบนโยบายหรือทิศทางในการดำเนินงานจะทำให้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ สามารถปฏิบัติงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มที่ และปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทเต็มความสามารถเพื่อบริษัท และมีความสุขกับงานที่ปฏิบัติ พร้อมทั้งมีความเชื่อมั่นต่อนโยบายที่องค์กรดำเนินการ จึงทำให้ปัจจัยคำจุนนโยบายและการบริหารงาน และไม่คิดจะลาออก

จะปฏิบัติงานกับบริษัทจนเกษียณส่งผลต่อความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมแสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับ วิชชุตา มั่งสั่น (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย(สำนักงานใหญ่) พบว่า ปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายขององค์กร มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาจึงควรทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกถึงการได้รับการยอมรับและความไว้วางใจในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดีและมีความเชื่อมั่นไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา

2. จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ ความภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจึงควรมีการวางแผนงานเพื่อป้องกันที่คาดไม่ถึงร่วมกันทุกครั้งเมื่อได้รับมอบหมาย เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายสู่ลงและเกิดความภาคภูมิใจ

3. จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ การได้รับการสนับสนุนจากบริษัทในการพัฒนาตนเอง เช่น การศึกษา การอบรมและพัฒนา ผู้บังคับบัญชาจึงควรใส่ใจในการพัฒนาความรู้ ทักษะต่างๆที่ พนักงานยังขาดเพื่อเป็นการเติมเต็มและการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพ

4. จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ การได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานที่สำคัญ ผู้บังคับบัญชาจึงควรมีการมอบหมายงาน เมื่อมอบหมายงานแล้วควรให้พนักงานสามารถเลือกแนวทางการปฏิบัติงานหรือมีส่วนในการตัดสินใจงานนั้นๆ รวมถึงอาจเป็นงานที่สำคัญและไม่เคยปฏิบัติงานนั้นมาก่อน เพื่อให้พนักงานเกิดทักษะ ในการเรียนรู้งานใหม่ๆ

5. จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ ลักษณะงานที่ท้าทาย ผู้บังคับบัญชาจึงควรมีความเข้าใจพฤติกรรมพนักงานในช่วงอายุเหล่านี้ ซึ่งมีความกระหายในการทำงานที่มีความท้าทายความสามารถ และเป็นงานที่ไม่จำเจ ร่วมมีการแสดงออกทางความที่นอกกรอบในการทำงาน เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานนั้น

6. จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยคำจูน ด้านเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดบรรยากาศดีในการทำงาน บริษัทจึงควรส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีนี้ไว้ อาจจะเริ่มจัดกิจกรรมเล็กๆ ให้พนักงานได้ทำความรู้จักกันมากขึ้น ร่วมการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อเป็นการละลายพฤติกรรมให้พนักงาน

7. จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยคำจูนด้านสวัสดิการและเงินเดือน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ การได้รับการดูแลจากบริษัทเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงาน บริษัทจึงควรมีการสำรวจกลุ่มธุรกิจที่ใกล้เคียงในเรื่องของสวัสดิการและเงินเดือน เพื่อปรับปรุงสวัสดิการให้เหมาะสมกับสถานะของประเทศในปัจจุบัน เช่น เงินเดือน ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด วันลา เป็นต้น เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในองค์กร

8. จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยคำจูน ด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ บริษัทจึงควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เรื่องนโยบายและการบริหารงานให้กับพนักงานทราบทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง เช่น ประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าเว็บไซต์ของบริษัท หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ และการนโยบายควรเป็นข้อกำหนดแนวทางในการทำงาน ชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติตามแล้วเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาบริษัทประกันวินาศภัยทั่วประเทศ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความภาคภูมิใจในองค์กร และสามารถนำมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัท

2. ควรศึกษาปัจจัย ภาวะความเครียดในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ที่คาดว่าจะส่งต่อความภาคภูมิใจในองค์กรเพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนา และวางแผนในการดำเนินนโยบายของบริษัท

บรรณานุกรม

- Abdallah, A. B., Obeidat, B. Y., Aqqad, N. O., Al Janini, M. N. e. K., & Dahiyat, S. E. (2016). *An integrated model of job involvement, job satisfaction and organizational commitment: A structural analysis in Jordan's banking sector. Communications and Network*, 9(1), 28-53.
- Alderfer C.P. (1977). *A critique of Salancik and Pfeffer's examination of need-satisfaction theories. Administrative Science Quarterly*, 658-669.
- Barnard CI. (1968). *The functions of the executive*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Blau Peter M, & Scott W Richard. (1972). *Formal Organizations* (San Francisco: Chandler, 1962). *Blau Formal Organizations* 1962.
- Hanna N. & Wozniak, R. (2001). *Consumer behavior and applied approach*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.
- Herzberg Frederick. (1971). *The motivation-hygiene theory. Work and the nature of man*, 4, 32.
- Hoy Wayne K, & Rees Richard. (1974). *Subordinate loyalty to immediate superior: A neglected concept in the study of educational administration. Sociology of Education*, 268-286.
- Hoy Wayne K, & Williams Leonard B. (1971). *Loyalty to immediate superior at alternate levels in public schools. Educational Administration Quarterly*, 7(2), 1-11.
- Johnson, & Venable. (1938). *The Human Problems Of Management*. Englewood Cliffs Prentice Hall
- Maslow Abraham Harold. (1981). *Motivation and personality*: Prabhat Prakashan.
- McClelland, D. (2005). *Achievement motivation theory. Organizational behavior: Essential theories of motivation and leadership*, 46-60.
- Mehta Seema (2010). *Employee loyalty towards organization—a study of academicians. International Journal of Business Management and Economic Research*, 1(1), 98-108.

- Murray VV, & Corenblum Allan F. (1966). *Loyalty to immediate superior at alternate hierarchical levels in a bureaucracy*. American Journal of Sociology, 72(1), 77-85.
- Omar, M. W., Jusoff, K., & Hussin, H. (2010). Employee motivation and its impact on employee loyalty. *World Applied Sciences Journal*, 8(7), 871-873.
- Shiffman, L., Kanuk, L. . (2003). *Consumer behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Waqas Athar. (2014). *Factors influencing job satisfaction and its impact on job loyalty*. International Journal of Learning and Development, 4(2), 141-161.
- Yamane, T. (1967). *Elementary sampling theory* (2nd Ed.). Tokyo.
- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548). *ทัศนคติของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต บีโตะเลียม (ประเทศไทย) จำกัด*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 4 ฉบับปรับปรุง ed.): กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชะธินยา หล้าสูงรัง. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำและมีของหัวหน้า หรือผู้ช่วย ความก้าวหน้าในอาชีพ กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน*. (วิทยานิพนธ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- คมสัน ชัยเจริญศิลป์. (2542). *ความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองตำรวจป่าไม้*. (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- จันทนา ประสงค์ศิลปกุล. (2547). *แรงจูงใจพฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทยสาขางานระบบ*. (สารนิพนธ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- จีรภัทร เอนกวิถิ. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์ (2548). *การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว* (พ. 5 Ed.). กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชยันต์ ศรีวิจารณ์. (2554). *การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ชญญณัฐ จีปน. (2559). *ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและผล*

- ปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการกลุ่มวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, กรุงเทพฯ.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์กร กรุงเทพฯ: บริษัท วี.พี.รินทร์.
- ธนัชร กบิลฤทธิวัฒน์. (2557). แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (สารนิพนธ์ บธ.ม. การจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ธนากร ชันธพัฑ. (2557). ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร กรณีศึกษาการ ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์ (2552). แนวคิดเรื่องความภักดีต่อองค์กร. Retrieved from <https://groups.google.com/forum/#!topic/siamhrm/l5kXFIJfdLU>
- นภาพร สุทธา. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (ภาคินพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, กรุงเทพฯ
- นิวัติ จันทราช. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของบุคลากรในธุรกิจขายตรง กรณีศึกษา บริษัทในสมาคมพัฒนาการขายตรงไทย. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- บุญมี พันธุ์ไทย. (2554). ระเบียบวิธีการวิจัยการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปชานนท์ ชนะราวี (2556). แนวคิดเรื่องความจงรักภักดีต่อองค์กร. Retrieved from <http://pachanon.blogspot.com/2013/06/loyalty-powerof-development-andoutlast.html>
- ปติตตา สันนภักดี. (2550). ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด. (สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ)). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- พรนิภา ชาติวิเศษ. (2557). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, กรุงเทพฯ.
- ยุบล เบญจรงค์กิจ (2542). การวิเคราะห์ผู้รับข่าวสาร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ยูริโกะ สีนทึ. (2557). ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานใน
บริษัทยาและเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- รัชนี ตรีสุทธิวงษา (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อ
องค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. (การจัดการ)). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- รุจิรา เรืองวิไลกฤตย์. (2556). ลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความ
จงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด
(มหาชน). (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- วรรณิ บุญเผ่า. (2554). ปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กร
ธุรกิจเวชภัณฑ์ยารักษาโรคแห่งหนึ่ง. (ปริญญาานิพนธ์ บธ.ม. การจัดการ). มหาวิทยาลัยศรี
นครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ. .
- วิชชุดา มั่งลั่น. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิต
แห่งประเทศไทย(สำนักงานใหญ่) วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราช
พฤกษ์, 6(2), 151-164.
- วิลลิส ทาวเวอร์ส วัทสัน. (2560). ผลสำรวจ คาดอัตราเงินเดือนในไทย. Retrieved from
<https://www.ryt9.com/s/prg/2747759>
- ศจี ทวี. (2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กร ของพนักงาน
บริษัท ชิโน-ไทย เอ็นจีเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพมหานคร.
(สารนิพนธ์ บธ.ม. การจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). องค์กรและการจัดการ = Organization and management. กรุงเทพฯ:
พัฒนาศึกษา.
- ศุภวรรณ ศิลป์ประกอบ. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับความ
จงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนอนุราชประสิทธิ์. (การค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2562). ประวัติของการ
ประกันภัยในประเทศไทย. Retrieved from
<http://www.oic.or.th/th/education/insurance/about/history>
- สุธิดา ม่วงรุ่ง (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด

(มหาชน). (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี, ปทุมธานี.

สุพัฒน์ธัย ธีญวริยโยธิน. (2561). ปัจจัยคำจูนและปัจจัยจุดใจที่มีผลกับความภักดีต่อองค์กรของ
พนักงานบริษัท ฤทธา จำกัด. (ปริญญานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย
รังสิต, กรุงเทพฯ.

สุวสา ชัยสุรัตน์ (2537). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: ภูมิบัณฑิตการพิมพ์.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง
ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความ
จงรักภักดีในองค์กรของพนักงาน และปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีใน
องค์กรของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร คำตอบของท่านจะมี
คุณค่าสำหรับผู้วิจัย และทุกคำตอบของท่านจะเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับโดยใช้ในการนำเสนอ
ให้เป็นภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

โดยแบบสอบถามนี้ ประกอบไปด้วยคำถาม 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์
- ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามปัจจัยเชิงใจ
- ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามปัจจัยค้ำจุน
- ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามความภักดีในองค์กร

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง [] ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

[] ชาย

[] หญิง

2.สถานภาพ

[] โสด

[] สมรส

[] หย่าร้าง

3. อายุ

[] ต่ำกว่า 25 ปี

[] 26-30 ปี

[] 31-40 ปี

[] 41ปี ขึ้นไป

4. ระยะเวลาในการทำงาน

[] ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี

[] 2-5 ปี

[] 6-10 ปี

[] 11 ปี ขึ้นไป

5. ระดับเงินเดือน

[] ต่ำกว่า 10,000 บาท

[] 10,001-20,000 บาท

[] 20,001-30,000 บาท

[] 30,001-40,000 บาท

[] 40,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ

ข้อชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง [] ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ปัจจัยเชิงใจ	ระดับแรงจูงใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.การได้รับการยอมรับ					
1.1 ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
1.2 ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน					
1.3 ท่านได้รับคำยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จ					
2.ความสำเร็จในงาน					
2.1 ท่านมักปฏิบัติงานสำเร็จตามเวลา					
2.2 ท่านมักปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด					
2.3 ท่านมีความภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ					

3.ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3.1 ท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ					
3.2 ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการเลื่อนตำแหน่ง					
3.3 ท่านได้รับการสนับสนุนจากบริษัทในการพัฒนาตนเอง เช่น การศึกษา การอบรมและพัฒนา					
4.ความรับผิดชอบ					
4.1 ท่านได้รับโอกาสในการปฏิบัติงานใหม่ๆ					
4.2 ท่านมีส่วนร่วมตัดสินใจและวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					
4.3 ท่านได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานที่สำคัญ					
5.ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
5.1 ลักษณะงานที่ทำมีความน่าสนใจไม่จำเจ					
5.2 ลักษณะงานที่ทำมีความท้าทาย					

5.ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5.3 ลักษณะงานที่ทำให้มีการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
5.4 ลักษณะงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง					

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวปัจจัยคำจูน

ข้อชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง [] ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ระดับแรงจูงใจ					
<u>ปัจจัยคำจูน</u>	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ด้านผู้บังคับบัญชา					
1.1 ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็นธรรมกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน					
1.2 ผู้บังคับบัญชาของท่านให้โอกาสท่านสามารถเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					

1. ด้านผู้บังคับบัญชา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.3 ท่านสามารถปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาได้ดี					
2. ด้านเพื่อนร่วมงาน					
2.1 ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
2.2 การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน					
2.3 การให้ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ					
3.ด้านสวัสดิการและเงินเดือน					
3.1 ค่าตอบแทนจากการทำงานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน					
3.2 สวัสดิการของบริษัท มีความเหมาะสม เช่น ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด วันลา					
3.3 ท่านได้รับการดูแลจากบริษัทเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงาน					

4. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4.1 ในบริษัทมีการกำหนดแนวทางและนโยบายการบริหารงานอย่างชัดเจน					
4.2 บริษัทมีการสื่อสารนโยบายการบริหารงานทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง					
4.3 นโยบายการบริหารมีความเข้าใจได้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน					
5. สภาพการทำงาน					
5.1 สภาพแวดล้อมสถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย					
5.2 สภาพแวดล้อมสถานที่ปฏิบัติงานน่าปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น					
5.3 สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานมีการแบ่งเป็นส่วงาน แผนก สะดวก เหมาะกับการปฏิบัติงาน					
5.4 เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีในองค์กร

ข้อชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง [] ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ความภักดีในองค์กร	ระดับความภักดีในองค์กร				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก					
1.1 ท่านปฏิบัติงานด้วยความรัก ความซื่อสัตย์ เพื่อบริษัทอยู่เสมอ					
1.2 ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเท ความสามารถ อย่างเต็มที่เพื่อ ปฏิบัติงานให้บริษัท					
1.3 ท่านมักจะแตกต่างให้บริษัท เมื่อมีคนกล่าวถึง บริษัทในทางที่ ไม่ดี					
2. ด้านความรู้สึก					
2.1 ท่านรู้สึกยินดีที่จะมีส่วนร่วม ในทุกกิจกรรมของบริษัท					

2. ด้านความรู้สึก	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2.2 ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทและมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในบริษัท					
2.3 ท่านไม่คิดจะลาออก และตั้งใจจะทำงานกับบริษัทจนถึงเกษียณ					
3. ด้านการรับรู้					
3.1 ท่านเห็นด้วยกับนโยบายบริหารงานของบริษัท					
3.2 ท่านพร้อมปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท					
3.3 ท่านมีความเชื่อมั่นนโยบายบริหารงานของบริษัท					

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้



ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รศ. สุพาดา สิริกุตตา	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อ.ดร. ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ	อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นาย นริศ กระทั่งแก้ว
วัน เดือน ปี เกิด	10 มีนาคม 2534
สถานที่เกิด	จังหวัดราชบุรี
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี คณะพลศึกษา สาขานันทนาการ
ที่อยู่ปัจจุบัน	99/106 ตำบล บางไผ่ อำเภอเมืองนนทบุรี นนทบุรี 11110



