

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายขาย
ในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม

Factors Affecting to the Organization Loyalty of Sales Representative
In the Dentistry Industrial Companies

อิสราห์ส กระอาจ
Isarahas Kraarj

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม และเพื่อศึกษาปัจจัยปัจจุบันในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรม ทันตกรรมโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานประจำของบริษัทอุตสาหกรรมด้านทันตกรรม จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยวิเคราะห์ประมวลผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science) ใช้สถิติการวิเคราะห์ One-Way ANOVA

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีอายุ 20 – 30 ปี มีจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 278คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 มีอายุการทำงาน 3-6 ปี มีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน พบว่า ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรมที่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยเชิงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม พบว่าปัจจัยเชิงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง การยอมรับนับถือ และลักษณะงาน และ 3) ปัจจัยปัจจุบันในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม พบว่าปัจจัยปัจจุบันในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติงาน ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับ

ปัญหา เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ส่วนสถานภาพของวิชาชีพไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม

คำสำคัญ: ความจงรักภักดีต่อองค์กร, พนักงานฝ่ายขาย, อุตสาหกรรมทันตกรรม

Abstract

The purpose of this study was to study personal factors affecting loyalty to the organization of sales representative in companies of the dental industry. To study the motivating factors for working that affect loyalty to the organization of sales representative in companies of the dental industry and to study the factors that sustain work that affect loyalty to the organization of salespeople in companies of the dental industry. Questionnaire is a tool to collect data from a sample of 400 full-time employee of a dental industry company, data were analyzed to explain the study results, i.e. frequency distribution, percentage, mean, standard deviation. test hypothesis by analyzing with statistical package SPSS using One-Way ANOVA analysis statistics.

The study found that female, 210 or 52.5% aged 20-30 years 200 or 50.0%, a bachelor's degree 278 or 69.5% salary 40,001- 60,000 baht 135 or 33.8% 3-6 years work 198 or 49.5%.

The assumption test found that 1) Personal factors such as gender, age, status, education level the average monthly income and working years were different. It was found that gender, age, status, education level. average monthly income and different working years affects loyalty to the organization of sales representative of the dental industry companies are different. 2) Work motivation factors that affect loyalty to the organization of sales representative in companies of the dental industry It was found that work motivation factors affecting loyalty to the organization of sales staff in companies of the dental industry consists of success at work, responsibility advancement in position acceptance, and the nature of work and 3) Supporting factors in working that affect loyalty to the organization of sales representative in companies of the dental industry found that the relationship between operating conditions, private life, policy and administration governance, salary, interpersonal relations and stability in operation does affect loyalty to the organization of sales representative in companies in the dental industry.

Keywords: Organization Loyalty, Sales Representative, Dental Industry

บทนำ

ในการดำเนินธุรกิจในสภาวะสังคมและเศรษฐกิจในปัจจุบัน ที่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้มีความทันสมัยและปรับตัวเข้าหารูปแบบการแข่งขันที่สูงขึ้นจากยุคสมัยก่อน รวมถึงมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ช่องทางการติดต่อสื่อสารไร้พรมแดน ช่องทางด้านธุรกรรมการเงินที่สามารถดำเนินการทำธุรกรรมได้เพียงปลายนิ้ว ฯลฯ เป็นสาเหตุให้เกิดการแข่งขันและพัฒนาให้องค์กรหรือบริษัทต่าง ๆ เพื่อให้มีรูปแบบและช่องทางให้สามารถแข่งขันได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ รูปแบบการบริหารและดำเนินกิจการที่เปรียบพร้อมด้วยเทคโนโลยีต่างๆ เหล่านั้น เพื่อต้องการนำเข้ามาทดแทนทรัพยากรบุคคลเดิมที่ปฏิบัติงานอยู่ รวมถึงลดต้นทุนในการบริหารและการจัดการในองค์กร เพื่อให้ได้ผลกำไรที่สูงที่สุดนั้น เป็นปัจจัยหรือแนวทางเบื้องต้นที่ผู้บริหารองค์กรจะเลือกนำมาใช้ และเป็นตัวเลือกขั้นต้นในการบริหารจัดการให้องค์กรมีความประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิผล ทั้งนี้ในการดำเนินกิจการขององค์กรธุรกิจต่าง ๆ ก็ยังคงต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นลูกจ้างหรือพนักงานขององค์กรในการขับเคลื่อนการประกอบกิจการต่าง ๆ โดยทั้งนี้ ในหลาย ๆ องค์กรเหล่านั้น ย่อมมีบุคลากรจำนวนหลายท่าน ที่อาจจะมีส่วนร่วมหรือเคยมีส่วนร่วมในการเริ่มปฏิบัติงาน รวมถึงการก่อตั้งขององค์กรตั้งแต่วัยบุกเบิกธุรกิจ ซึ่งหลาย ๆ องค์กรที่เปิดดำเนินกิจการมาอย่างยาวนาน หรือแม้กระทั่งองค์กรที่เพิ่งเปิดดำเนินกิจการในช่วงเวลาไม่กี่ปีก็ตาม ก็ย่อมล้วนแล้วแต่มี หรือบ่มเพาะวัฒนธรรมขององค์กรของตัวเอง มาตลอดระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการทั้งสิ้น

ทั้งนี้ในปัจจุบัน ผู้วิจัยได้สังเกตพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายขายที่ปฏิบัติงานในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม พบว่า มีอัตราการโยกย้ายงาน ลาออก เปลี่ยนบริษัทค่อนข้างสูง โดยคาดว่ามีเหตุผลจากหลาย ๆ ปัจจัย เช่น อัตราค่าจ้างหรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ไม่เหมาะสมกับการใช้ดำรงชีวิตในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ประเด็นเดียวกัน ในสภาวะที่อัตราการว่างงานของประเทศมีอัตราที่สูงต่อเนื่อง แต่ยังมีตำแหน่งงานที่ยังเปิดรับสมัครอยู่ในเกณฑ์ปกติและมีแนวโน้มการจ้างงานที่สูงขึ้น โดยมีทิศทางที่สวนทางกับสภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย ทั้งนี้ โดยภาพรวมของอัตราการเจริญเติบโตของธุรกิจด้านเครื่องมือแพทย์ รวมถึงอุตสาหกรรมด้านทันตกรรม ยังคงมีอัตราเจริญเติบโตได้อย่างต่อเนื่องจากปี 2564 ที่มีมูลค่าสูงกว่า 9 พันล้านบาท โดยมีอัตราการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจในจำนวน 214 ราย เพิ่มขึ้น 94 ราย คิดเป็น 78.33% เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันจากปี 2563 (กรุงเทพฯธุรกิจ ออนไลน์ : 6 ตุลาคม 2564) กอปรกับการปรับตัวได้ของผู้ประกอบกิจการคลินิคด้านทันตกรรม ที่ได้มีแผนการตลาดและรูปแบบการเปิดดำเนินกิจการใหม่ พร้อมอุปกรณ์ที่รองรับการปฏิบัติงานในสภาวะ Covid-19 ที่กำลังเผชิญอยู่ จึงทำให้แนวโน้มและทิศทางการดำเนินธุรกิจด้านทันตกรรม ยังคงมีสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจสูงขึ้นในปีถัดๆไป (ประชาชาติธุรกิจ ออนไลน์ : 2564)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม ว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม เพื่อนำเสนอให้เห็นถึงผลกระทบด้านต่างๆ ให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน รวมถึงเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล และเพื่อพัฒนาศักยภาพขององค์กรนั้น ได้ตรงกับความต้องการของบุคลากรใน Generation X และ Generation Y เพื่อให้เกิดความจงรักภักดี จนถึงสามารถสร้างสรรค์ผลงานด้วยความเต็มใจต่อไปได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุนในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม

ขอบเขตงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษานี้มุ่งเน้นเพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม
2. แรงจูงใจ ตามทฤษฎีของ Herzberg F. et al (1990) แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือปัจจัยด้านแรงจูงใจ (Motivation Factors) คือ ความสำเร็จของการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่ง ส่วนปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ประกอบด้วย เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพการปฏิบัติงาน สถานภาพของวิชาชีพ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน
3. ความจงรักภักดีในองค์กร ตามแนวคิดของ Hoy & Ree มีอยู่ 3 ด้าน ประกอบด้วยด้านพฤติกรรมแสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้
4. ขอบเขตด้านปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายขายของบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน
5. ระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัย เดือนมิถุนายน 2565 ถึง สิงหาคม 2565

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวแรงจูงใจ

เฮอริชเบิร์ก (Herzberg F. et al, 1990) ได้สรุปถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงานว่า ความพอใจในงานและความไม่พอใจในงาน ที่ทำอยู่นั้น ไม่ได้มา

จากปัจจัยในกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) กับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีรายละเอียดดังนี้

ก. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจและกระตุ้นให้บุคคลมีความสนใจในงานให้กำลังจะเกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคคลนั้นเกิดซึ่งความพึงพอใจ ความรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่และทำให้บุคคลในองค์กร สามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงานความชัดเจนของงานเป็นความสำเร็จที่วัดได้จากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และความพอใจในผลการปฏิบัติงาน

2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จ การได้รับการชมเชย ยกย่อง ชื่นชมเชื่อถือ ไว้วางใจในผลงานหรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลอื่นๆซึ่งถ้าหากไม่ได้รับการยอมรับนับถือก็จะทำให้เกิดการ ไม่ยอมรับการได้รับคำตำหนิติเตียน หรือการกล่าวโทษ

3. ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง การลงมือกระทำหรือการทำงานเป็นชิ้นเป็นอัน ซึ่งกำหนดเวลาเป็นกิจวัตร หรือยืดหยุ่นได้ อาจมีการสร้างสรรค์งานไม่ว่าเป็นงานง่ายหรืองานยากเป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นงานที่มีคุณค่ารวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์หรือทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้น

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เอง ความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสภาพบุคคล หรือตำแหน่ง ในสถานที่ทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น และมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพจากการปฏิบัติงานตลอดจนโอกาสการศึกษาต่ออบรม ดูงาน

ข. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เฮอร์ชเบิร์กกล่าวถึง ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัยว่าเป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงานและเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการประ โยชน์เกื้อกูลอื่นๆตามความเหมาะสมของเงินเดือนและขั้นเงินเดือนตามความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) หมายถึง สภาพความสัมพันธ์การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่นๆได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆการร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุนและการปรึกษาหารือ

3. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง สภาพการปกครองบังคับบัญชาของผู้บริหารระดับสูงในเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การกระจายงาน การมอบหมายอำนาจความยุติธรรม

4. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆของการทำงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง นโยบายของหน่วยงาน การบริหารงานการจัดระบบงานของผู้บังคับบัญชาการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

5. สภาพการปฏิบัติงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพเหมาะสมในการทำงาน สภาพการทำงานที่เป็นกายภาพ ได้แก่สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์ความสะดวกสบายในการทำงานสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่างๆตลอดจนครอบคลุมไปถึงความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร

6. สถานภาพของวิชาชีพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสังคมที่มีวิชาชีพเดียวกันหรือสถานภาพของวิชาชีพในสายตาของสังคมที่มีวิชาชีพต่างกันหรือเป็นการรับรู้จากบุคคลวิชาชีพอื่น ที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลรู้สึกต่องานให้คุณค่าแก่งานที่ปฏิบัติ

7. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในตำแหน่งและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

8. ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factor in Personal Life) หรือสภาพความเป็นอยู่ หมายถึง สถานการณ์ที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกดีหรือไม่ดีในช่วงเวลาที่ได้ทำงาน สภาพความเป็นอยู่ทางครอบครัวและส่วนตัวอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ฮอยและรีส์ (Hoy & Rees, 1974, p. 274-275 อ้างถึงใน จาตุรงค์ วัฒนศิริ, 2552, หน้า 42-45) ได้กล่าวว่า “ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงถึงซึ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับองค์กรนั้นๆ หากบุคคลเหล่านั้น มีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากขึ้นเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็ย่อมจะน้อยลงเช่นกัน” โดยองค์ประกอบแห่งความจงรักภักดีประกอบด้วย 3 มิติ คือ พฤติกรรมที่แสดงออก

รอบบินส์ (Robbins, 2001, p. 34) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรหมายถึง ความรู้สึกถึงการมีตัวตน มีความสนุก มีความกระปรี้กระเปร่าและมีเสน่ห์หรือความสบายของการทำงานซึ่งตัวบุคคลได้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนนั้นๆ ความปรารถนาที่จะมีปฏิสัมพันธ์ รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น และร่วมเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนนั้น ๆ กล่าวโดยคือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ในที่นี้ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานหรือองค์กร ที่มีความรักและความเต็มใจ ที่จะทุ่มเทอุทิศตนให้กับองค์กรหรือหน่วยงานที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ ตลอดจนปกป้องต่อสู้เพื่อหากมีคนกล่าวร้ายแก่องค์กร มีความรู้สึกผูกพัน โดยไม่ยอมละทิ้ง รวมถึง หากแม้จะมีทางเลือกที่ดีกว่า กล่าวโดยสรุปคือ มี

ความพอใจที่จะทำงานให้กับองค์กรนี้ตลอดไป

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรมแตกต่างกัน

2. ปัจจัยจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม

3. ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทอุตสาหกรรมทันตกรรม เมื่อสรุปแนวคิดและทฤษฎี นำมาสู่กรอบของงานวิจัย ได้โดย ตัวแปรต้น ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจ แบ่งออกเป็น ปัจจัยจูงใจ คือ ด้านความสำเร็จ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ส่วนปัจจัยค้ำจุนคือ เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพการปฏิบัติงาน สถานภาพของวิชาชีพ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว โดยมีตัวแปรตาม คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร แบ่งเป็น ด้านพฤติกรรมการแสดงออก ด้านความรู้สึกรัก และด้านการรับรู้

วิธีการดำเนินงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการสำรวจความคิดเห็น โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานขาย ที่เป็นพนักงานขายประจำ ในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรมในกรุงเทพฯ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

การทดสอบเครื่องมือ

1. ความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามให้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และแก้ไขปรับปรุงคำถามเพื่อให้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์และแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วไปทดสอบกับกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Reliability Coefficient 1974:161) ซึ่งหากค่าแอลฟาที่ได้จะปรากฏซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 254 : 449-450) อ้างใน (รัศมี เอกณรงค์. 255 : 62) ซึ่งค่าที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.7

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน โดยจะทำการนำเสนอในรูปแบบของการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบสมมุติฐาน (Hypothesis testing) โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ผลทางสถิติ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เป็นสถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

2.2 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยค้ำจุน ตัวแปรตาม คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเชิงพรรณนา แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายขาย ในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.8 และมีอายุการทำงาน 3-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.5

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยของพนักงานฝ่ายขาย ในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ระดับมาก ($\bar{X}=3.77$, S.D.=0.66) ด้านการยอมรับนับถือระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.02$, S.D.=0.74) ด้านลักษณะงาน ระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.39$, S.D.=0.78) ด้านความรับผิดชอบ ระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.30$, S.D.=1.03) และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ระดับมาก ($\bar{X}=3.79$, S.D.=0.09)

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุนของพนักงานฝ่ายขาย ในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม พบว่า ด้านเงินเดือน ระดับมาก ($\bar{X}=3.50$, S.D.=0.91) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X}=4.02$, S.D.=0.91) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ระดับมาก ($\bar{X}=3.79$, S.D.=0.79) ด้าน

นโยบายและการบริหาร ระดับมาก (\bar{X} =3.48, S.D.=0.73) ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ระดับมาก (\bar{X} =3.81, S.D.=0.75) ด้านสถานภาพของวิชาชีพ ระดับมาก (\bar{X} =3.61, S.D.=0.77) ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ระดับมาก (\bar{X} =3.66, S.D.=0.91) ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ระดับมาก (\bar{X} =3.76, S.D.=0.73)

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม พบว่า ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.68, S.D.=0.82) ด้านความรู้สึกรัก อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.81, S.D.=0.75) และด้านการรับรู้ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.61, S.D.=0.77)

ผลการศึกษาเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม พบว่าปัจจัยค้ำจุนในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติงาน ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ส่วนสถานภาพของวิชาชีพไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผล

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน พบว่า ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมาลินี เกลี้ยงล้ำ และบุญสม เกษะประดิษฐ์ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท พีแอนด์พี อิเลคทรอนิกส์ เทคโนโลยี จำกัด ผลวิจัยพบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นพนักงานชาย อายุ 25-30 ปี ขึ้นไป ส่วนใหญ่สถานภาพโสด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ทำงานในฝ่ายพนักงานฝ่ายบริการธุรกิจและส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่อายุงานต่ำกว่า 3 ปี ระดับความคิดเห็นของพนักงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมาคือด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีระดับความคิดเห็น

อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ด้านผู้บังคับบัญชา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ด้านความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ระดับความคิดเห็นของพนักงานด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กรอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่ 1 เปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ฝ่ายงานที่ทำรายได้ต่อเดือน อายุงาน พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงาน

ปัจจัยจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม พบว่าปัจจัยจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง การยอมรับนับถือ และลักษณะงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัญญ์ณัฐ จีปน (2559) ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของปัจจัยจูงใจที่มีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ผลการศึกษา พบว่า การทดสอบสมมติฐาน อิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูงใจที่มีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสายปฏิบัติการ กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประกอบด้วย 1) ด้านความสำเร็จของงาน 2) ด้านความก้าวหน้า 3) ด้านความยอมรับ 4) ด้านความรับผิดชอบ 5) ด้านลักษณะของงาน ปัจจัยคำจูงใจ ประกอบด้วย 1) ด้านเงินเดือน 2) ด้านโอกาสก้าวหน้า 3) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 4) ด้านสถานภาพ 5) ด้านนโยบายและการบริหาร 6) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 7) ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายปฏิบัติการ กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยคำจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม พบว่าปัจจัยคำจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการปฏิบัติงาน ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว นโยบายและการบริหาร การปกครอง บังคับบัญชา เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ส่วนสถานภาพของวิชาชีพไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม เนื่องจากพนักงานฝ่ายขายยังขาดความรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัท

ด้านอุตสาหกรรมทันตกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทพร ชวนชอบ (2560) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืนกรณีศึกษา กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อกองบริหารทรัพยากรบุคคล เรียงลำดับ จากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านเงินเดือนค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัย ด้านบทบาทหน้าที่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้า และ ปัจจัยด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

แนวทางการเพิ่มความความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรได้นอกเหนือจากเงินเดือน และค่าตอบแทนอื่นๆ ได้แก่ การเปิดช่องทางสื่อสารระหว่างองค์กร กับพนักงาน เพื่อที่เป็นการ ให้โอกาสการสื่อสารของภายในอุตสาหกรรมสามารถสื่อสารกันได้ดียิ่งขึ้น เพราะทำให้บุคลากร จะได้รู้ถึงคุณค่าและความสำคัญของตนเอง และได้รับการยอมรับให้เกียรติจากเพื่อนร่วม อุตสาหกรรม การเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น การเพิ่มความท้าทายในการทำงาน หรือการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน เพื่อให้สามารถไซประสบการณ์ที่สั่งสมมาได้อย่างเต็ม ความสามารถ ไม่ถูกจำกัดแค่ตำแหน่งบางตำแหน่งเท่านั้น โดยให้โอกาสเรียนรู้ การให้อุปกรณ์ ที่ทันสมัยในการทำงาน เพื่อให้เป็นเครื่องมือที่จะอำนวยความสะดวก และเพิ่มศักยภาพให้ บุคลากรได้มากยิ่งขึ้น การส่งเสริมหรือปรับปรุงบรรยากาศในการทำงาน เพื่อมิให้บุคลากรรู้สึก เหมือนถูกบังคับ ควบคุมหรือติดตามในการทำงานจนมากเกินไป การส่งเสริมหรือสร้าง ผู้บังคับบัญชารุ่นใหม่ที่มีประสิทธิภาพ ให้เกิดความเข้าใจและเห็นใจในปัจจัยส่วนบุคคล ส่งเสริม โอกาสในความก้าวหน้าของพนักงาน และส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพใน บรรยากาศที่อบอุ่นจากหน่วยงานหรือองค์กร รวมถึงความรู้สึกมั่นคงในชีวิต

บรรณานุกรม

กิตติพงษ์ ศรีระ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของข้าราชการ 1 ในศาลากลางจังหวัดอ่างทอง. วารสารโครงการทวีปริญญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และ บริหารธุรกิจ.

นันทพร ชวนชอบ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่าง ยั่งยืน

ชุมพล รอดแจ่ม. (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมการผลิตกระดาษในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วาร สานนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ปัญญา ชัยประสานสินธุ์. (2563). วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท เอฟ ดี เอส คอลเลคชั่น แอนด์ ลอร์เพิร์ม จำกัด : วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กรณีศึกษา กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปาตีเมาะ เกระ และคณะ. (2559). ปัจจัยและสาเหตุการลาออกของพนักงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ชัยวัฒน์ ไพนุพงศ์. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y.ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน Generation Y ของ บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร (วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ), มหาวิทยาลัยศรี นครินทรวิโรฒ.

กานดา ศรีจันทร์. (2557). การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เคอรี่ (ประเทศไทย) จำกัด (งานค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

ถลันนันท์ บุตรขุนทอง. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เดชพงศ์ โปธิสุวรรณ. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Bateman, T., & Stresser, S. (1984). A Longitudinal analysis of the antecedent of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 21.

Hoy, W.K., & Rees, R. (1974). Subordinate Loyalty to Immediate Superior: A Neglected Concept in the Study of Educational Administration. *Sociology of Education*, 47, 274-275.

Porter & Lawler. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood, IL: Irwin – Dorsey.

Hoy, Wayne K.; & Ree, Richard. (1974, Winter). Subordinate Loyalty to Immediate Superior: A Neglected Concept in the Study of Educational Administration. *Sociology of Education*