

โมเดลสมการโครงสร้างของอิทธิพลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี  
ในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชน  
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล\*

STRUCTURAL EQUATION MODEL OF IMPACT TO ORGANIZATIONAL  
LOYALTY OF OPERATIONAL EMPLOYEES IN PRIVATE ORGANIZATION  
IN BANGKOK METROPOLITAN REGION

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์

Rungarun Khasasin

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

Thai-Nichi Institute of Technology, Thailand

E-mail: lek\_rungarun@yahoo.co.th

## บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างของอิทธิพลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 500 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัย พบว่า โมเดลการวัดบรรยากาศองค์กร โมเดลการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โมเดลการวัดปัจจัยในการบริหาร โมเดลการวัดปัจจัยด้านตัวกระตุ้น โมเดลการวัดปัจจัยด้านการบำรุงรักษา และโมเดลการวัดความจงรักภักดีของพนักงาน โดยโมเดลสมการโครงสร้างของอิทธิพลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ( $p = 0.142$ ,  $CMIN/DF = 1.951$ ,  $GFI = 0.996$ ,  $TLI = 0.959$ ,  $CFI = 0.953$ ,  $NFI = 0.916$ ,  $RMSEA = 0.044$ ) โดยบรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยในการบริหารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อปัจจัยด้านตัวกระตุ้น ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา ส่วนปัจจัยด้านตัวกระตุ้น ปัจจัยด้านการบำรุงรักษามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรเช่นกัน ความผันแปรของปัจจัยด้านตัวกระตุ้นเกิดจากอิทธิพลของบรรยากาศภายในองค์กร

\* Received 2 April 2021; Revised 28 November 2021; Accepted 6 December 2021



ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยในการบริหาร ร้อยละ 13 ความผันแปรของปัจจัยด้านการบำรุงรักษาเกิดจากอิทธิพลของบรรยากาศภายในองค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยในการบริหาร ร้อยละ 11 ความผันแปรของความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรเกิดจากอิทธิพลของปัจจัยด้านตัวกระตุ้นและปัจจัยด้านการบำรุงรักษา ร้อยละ 25

**คำสำคัญ:** โมเดลสมการโครงสร้าง, บรรยากาศองค์กร, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, ปัจจัยในการบริหาร, ความจงรักภักดี

## Abstract

The objectives of this research article were to develop a structural equation model of impact to organizational loyalty of operational employees in private organizations. The quantitative research method was used to verify the consistency of the model from collecting data with 500 private organization employees in Bangkok metropolitan region using multi-stage sampling. The questionnaire was built on the concept of modeling and confirmatory factor analysis includes organizational climate factors, job satisfaction factors, administrative factors, precipitating factors, maintenance factors, and corporate loyalty factors. The structural equation model of influencing to corporate loyalty of operational employees in the Bangkok metropolis and vicinity was developed had consistent with empirical data ( $p = 0.142$ ,  $CMIN/DF = 1.951$ ,  $GFI = 0.996$ ,  $TLI = 0.959$ ,  $CFI = 0.953$ ,  $NFI = 0.916$ ,  $RMSEA = 0.044$ ). Organizational climate, job satisfaction, and administrative factors had a positive influence on precipitating and maintenance factors and precipitating and maintenance factors had a positive influence on corporate loyalty as well. The variation of precipitating factors was Influenced by organizational climate, job satisfaction, and administrative factors 13%, same as maintenance factors were Influenced by these factors 11% as well as corporate loyalty was Influenced by precipitating and maintenance factors 25%.

**Keywords:** Structural Equation Model, Organizational Climate, Job Satisfaction, Administrative Factors, Loyalty

## บทนำ

ปัจจุบันสถานการณ์ทั่วโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ จึงมีความต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพในสายงานเฉพาะ



ซึ่งจำนวนบุคลากรที่มีคุณภาพในสายงานเฉพาะนั้นยังมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของตลาดแรงงานทำให้เกิดการแย่งชิงบุคลากรในสายงานเดียวกันจากองค์กรคู่แข่งขึ้น ในส่วนของทรัพยากรในองค์กรนั้น ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรอันมีค่าและมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรเป็นอย่างมาก (วิภา จันทรหล้า, 2559) หากทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีย่อมจะส่งผลต่อการบรรลุความสำเร็จทางธุรกิจขององค์กรได้เช่นกัน เนื่องจากความจงรักภักดีต่อองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อภาระงานที่เพิ่มขึ้นขององค์กร และส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรอีกด้วย หลักการที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศภายในองค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยทางด้านการบริหาร ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น และปัจจัยด้านการบำรุงรักษาของพนักงานจึงเป็นจุดสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ อีกทั้งความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรก็มีส่วนช่วยต่อการประสบความสำเร็จในการเจริญเติบโตขององค์กร และอีกอย่างหนึ่งที่ขาดไม่ได้คือการที่องค์กรหลาย ๆ องค์กรได้ให้ความสำคัญเรื่องการรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรมากขึ้น โดยพนักงานที่เต็มใจจะร่วมปฏิบัติงานให้กับองค์กรไม่ลาออกจากองค์กรจะส่งผลดีต่องานในองค์กร พนักงานจะเกิดความรักในงานของตน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานออกมาให้ดีที่สุด ส่งผลให้องค์กรเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว งานที่ได้ออกมาแล้วแต่เป็นงานที่มีคุณภาพ อันจะส่งผลให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้อย่างรวดเร็ว (ณัฐพันธุ์เชรนนันท์, 2551)

ดังนั้นการที่องค์กรจะรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพไว้จึงเป็นเรื่องที่ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยที่ปัจจัยหลักมาจากผลตอบแทนต่าง ๆ ที่บุคลากรควรจะได้รับ เช่น เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ เป็นต้น โดยธรรมชาติของมนุษย์แล้ว ส่วนใหญ่มีความปรารถนาที่จะเห็นความเจริญก้าวหน้าของตนเอง ต้องการความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นับว่าเป็นธรรมชาติและความต้องการอย่างหนึ่งของมนุษย์โดยทั่วไป (Steers, R. M. & Porter, L. W., 1983) ซึ่งตรงกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow, Abraham H. ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ McClelland ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick, Hertzberg et al. ต่างก็ยอมรับ (Maslow, A. H., 1954); (McClelland, D. C., 1962); (Frederick, H. et al., 1959) และมีความคิดเห็นตรงกันในเรื่องนี้ (อนิวัช แก้วจันทน์, 2552) รวมไปถึงความเต็มใจของบุคคลซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในองค์กร ความจงรักภักดี (Loyalty) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Solidarity) ขวัญและกำลังใจ (Morale & Motivation) และความเข้มแข็ง (Strength) (Chester, I. B., 1938) เมื่อเกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กรได้แล้ว ย่อมส่งผลดีต่อความเจริญก้าวหน้าในองค์กร ดังนั้น ความจงรักภักดีของบุคลากรในองค์กรจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากกับการพัฒนาองค์กร บุคลากรที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์และปฏิบัติงานกับองค์กรในระยะเวลายาวนาน เท่าที่องค์กรต้องการ (ภาวิณี เพชรสว่าง, 2552)



จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาโมเดลสมการโครงสร้างของอิทธิพลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยได้ค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีที่เป็นปัจจัยในการสร้างให้พนักงานมีความจงรักภักดีและทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ซึ่งปัจจัยที่สามารถสร้างให้พนักงานมีความจงรักภักดีในองค์กรได้นั้นเกิดมาจากบรรยากาศภายในองค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยทางด้านการบริหาร ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น และปัจจัยด้านการบำรุงรักษาของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีส่วนมากที่สุด ในองค์กร และเพื่อให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์รวมถึงผู้บริหารองค์กรได้นำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลที่สำคัญในการรักษาพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีให้อยู่กับองค์กรและพร้อมเติบโตควบคู่กันไปกับองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างของอิทธิพลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม รวมถึงการพัฒนารอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ได้แก่ การพัฒนามาตรวัด การแจกแบบสอบถาม การประมวลผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) นำผลที่ได้มาอภิปรายผล สรุปและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการวิจัย ทั้งนี้ในการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างจะใช้โปรแกรม AMOS

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ไม่ทราบจำนวน โดยได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน (Comrey, A. L. & Lee, H. B., 1992) การสุ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) โดยดำเนินการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ ประกอบกับการนำวิธีการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path Analysis) ซึ่งทำการวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือทางสถิติด้วยสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ซึ่งผู้วิจัยใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามกฎแห่งความชัดเจน (Rule of Thumb) (Comrey, A. L., 1973) โดยกำหนดขอบเขตของตัวอย่างที่ควรมีหน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาไม่ต่ำกว่า 200 ตัวอย่าง (Kline, R. B., 2010) นอกจากนี้ Schumacher, R. E. & Lomax, R. G. (Schumacher, R. E. & Lomax, R. G., 2010) ได้แนะนำถึงงานวิจัยประเภทนี้ว่าควรใช้ขนาดตัวอย่าง 15 - 20 ตัวอย่าง ต่อ 1 พารามิเตอร์ที่เป็นตัวแปรทำนายหรือตัวแปรเชิงสังเกต (Observation Variable) (Anderson, J. C. & Gerbing, D. W., 1988) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรสังเกตใน



แบบจำลอง จำนวน 18 ตัวแปร ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่มีความเหมาะสมและเพียงพอ จึงควรมีอย่างน้อย 270 - 360 ตัวอย่าง สอดคล้องกับแนวคิดของ (Comrey, A. L. & Lee, H. B., 1992) ที่แนะนำว่าขนาดกลุ่มตัวอย่าง 500 ตัวอย่างเป็นจำนวนที่อยู่ในเกณฑ์ที่ดี เนื่องจากเป็น การวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร (Multivariate Analysis)

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ภายใต้อาสาสมัครของข้อคำถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการ และผ่านการตรวจสอบความตรง ของเนื้อหา (Content Validity) พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.707 ตามคำแนะนำ ของ (Hair, J. F. et al., 2006) และต้องมีนัยสำคัญทางสถิติ (Henseler, J. et al., 2009) ความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ 0.979 และค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.500 ขึ้นไป จึงถือว่าแบบสอบถามผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (Crano, W. D. et al., 2015)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการทดสอบเงื่อนไขพื้นฐาน สำหรับการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง (Structural Equation Modelling: SEM) ประกอบด้วย การทดสอบค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) และการทดสอบภาวะที่ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมาก เกินไป (Multicollinearity) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยประกอบด้วย การวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) และการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง ใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดล (Model Fit Index) (Hair, J. et al., 2010)  $p\text{-value of Chi-square} > 0.05$   $CMIN/DF \leq 2.00$ ,  $GFI \geq 0.90$ ,  $TLI \geq 0.90$ ,  $CFI \geq 0.90$ ,  $NFI \geq 0.90$ ,  $RMSEA \leq 0.08$  นอกจากนี้ ยังพิจารณาความเที่ยงตรงของตัวแปรแฝง (Construct Reliability : PC) 1) ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (Average Variance Extracted : PV) และ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Factor Loading) โดยค่า PC ต้องมีค่ามากกว่า 0.60 ค่า PV ต้องมีค่ามากกว่า 0.50 และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ต้องมีค่ามากกว่า 0.50 จึงจะอยู่ใน เกณฑ์ที่ยอมรับได้ (ยุทธิ ไทยวรรณ, 2556) และ 2) การวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทางตรง (Direct Effect) ค่าอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) ค่าอิทธิพลรวม (Total Effect) และค่าสัมประสิทธิ์ การพยากรณ์ ( $R^2$ )

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ ทำการดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอความอนุเคราะห์จากสถานประกอบการ เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จัดส่งแบบสอบถามให้ถึงมือผู้ตอบและ



รอรับกลับ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมมาจากผู้ตอบทำการตรวจสอบข้อมูลความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ทำการบันทึกผลรหัสข้อมูลและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และนำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และสรุปผลของข้อมูล

## ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ค่าความเบ้และค่าความโด่งจากการวิเคราะห์การแจกแจงข้อมูล พบว่าค่าความเบ้อยู่ระหว่าง -0.530 ถึง 0.098 และค่าความโด่งอยู่ระหว่าง -1.654 ถึง 0.111 ซึ่งค่าความเบ้ (Skewness) อยู่ระหว่าง -3 ถึง +3 และค่าความโด่ง (kurtosis) อยู่ระหว่าง -10 ถึง +10 แสดงว่าตัวแปรมีการแจกแจงข้อมูลแบบปกติ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าความเบ้และความโด่งตัวแปรสังเกต

| ตัวแปรสังเกต | ค่าความเบ้ (Skewness) | ค่าความโด่ง (Kurtosis) |
|--------------|-----------------------|------------------------|
| WH           | 0.016                 | -0.226                 |
| SP           | -0.039                | -0.281                 |
| CF           | 0.148                 | -0.558                 |
| JB           | 0.098                 | -0.689                 |
| RS           | -0.022                | 0.111                  |
| CP           | 0.025                 | -0.190                 |
| HR           | -0.433                | -0.681                 |
| MG           | -0.272                | -1.654                 |
| IF           | -0.506                | -1.478                 |
| SS           | -0.497                | -1.061                 |
| AC           | -0.324                | -1.174                 |
| OP           | -0.530                | -1.127                 |
| PL           | 0.098                 | -0.689                 |
| SV           | -0.022                | 0.111                  |
| SC           | 0.025                 | -0.190                 |
| BA           | -0.433                | -0.681                 |
| AA           | -0.272                | -1.654                 |
| CA           | -0.506                | -1.478                 |

2. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตทั้ง 18 ตัวแปร จำนวน 153 คู่ มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกทุกคู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร มีค่าไม่เกิน 0.80 ทำให้ไม่มีภาวะที่ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป (Multi Collinearity)

3. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดบรรยากาศภายในองค์กร โมเดลการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โมเดลการวัดปัจจัยในการบริหาร โมเดลการวัด



ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น โมเดลการวัดปัจจัยด้านการบำรุงรักษา และโมเดลการวัดความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร ตามตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ค่าสถิติความสอดคล้องของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดล

| ดัชนีความสอดคล้องของโมเดล | ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดล |       |       |       |       |       |
|---------------------------|--------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                           | OC                                         | JS    | AF    | PF    | MF    | CL    |
| p-value of Chi - square   | 0.314                                      | 0.314 | 0.231 | 0.060 | 0.314 | 0.071 |
| CMIN/DF                   | 1.160                                      | 1.160 | 1.435 | 2.811 | 1.16  | 3.006 |
| GFI                       | 0.998                                      | 0.998 | 0.999 | 0.994 | 0.998 | 0.997 |
| TLI                       | 0.986                                      | 0.986 | 0.996 | 0.982 | 0.986 | 0.979 |
| CFI                       | 0.995                                      | 0.995 | 0.999 | 0.994 | 0.995 | 0.997 |
| NFI                       | 0.969                                      | 0.969 | 0.998 | 0.991 | 0.969 | 0.995 |
| RMSEA                     | 0.018                                      | 0.018 | 0.030 | 0.060 | 0.018 | 0.067 |

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดบรรยากาศภายในองค์กร (OC) พบว่า มีค่าความเที่ยงตรงของตัวแปรแฝง (PC) เท่ากับ 0.84 ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (PV) เท่ากับ 0.63 และมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตมีค่าอยู่ระหว่าง 0.51 - 0.64 เมื่อพิจารณาค่าสถิติความเที่ยงตรงของตัวแปรแฝง (PC) มีค่ามากกว่า 0.60 ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (PV) มีค่ามากกว่า 0.50 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตมีค่ามากกว่า 0.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $|z| > 1.96$ ) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรทุกตัวของโมเดลการวัดบรรยากาศภายในองค์กรมีความเชื่อถือได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (JS) จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า มีค่าความเที่ยงตรงของตัวแปรแฝง (PC) เท่ากับ 0.86 ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (PV) เท่ากับ 0.67 และมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตมีค่าอยู่ระหว่าง 0.51 - 0.59 เมื่อพิจารณาค่าสถิติความเที่ยงตรงของตัวแปรแฝง (PC) มีค่ามากกว่า 0.60 ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (PV) มีค่ามากกว่า 0.50 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตมีค่ามากกว่า 0.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $|z| > 1.96$ ) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรทุกตัวของโมเดลการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความเชื่อถือได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดปัจจัยในการบริหาร (AF) จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า มีค่าความเที่ยงตรงของตัวแปรแฝง (PC) เท่ากับ 0.75 ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (PV) เท่ากับ 0.50 และมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตมีค่าอยู่ระหว่าง 0.75 - 0.86 เมื่อพิจารณาค่าสถิติความเที่ยงตรงของตัวแปรแฝง (PC) มีค่ามากกว่า 0.60 ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (PV) มีค่ามากกว่า 0.50 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตมีค่ามากกว่า 0.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



ที่ระดับ 0.05 ( $|z| > 1.96$ ) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรทุกตัวของโมเดลการวัดปัจจัยในการบริหารมีความเชื่อถือได้จากการวิเคราะห์หาค่าประกอบเชิงยืนยัน

ผลการวิเคราะห์หาค่าประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (PF) จากการวิเคราะห์หาค่าประกอบเชิงยืนยัน พบว่า มีค่าความเที่ยงตรงของตัวแปรแฝง (PC) เท่ากับ 0.76 ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (PV) เท่ากับ 0.52 และมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตมีค่าอยู่ระหว่าง 0.50 - 0.67 เมื่อพิจารณาค่าสถิติความเที่ยงตรงของตัวแปรแฝง (PC) มีค่ามากกว่า 0.60 ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (PV) มีค่ามากกว่า 0.50 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $|z| > 1.96$ ) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรทุกตัวของโมเดลการวัดปัจจัยด้านตัวกระตุ้นมีความเชื่อถือได้จากการวิเคราะห์หาค่าประกอบเชิงยืนยัน

ผลการวิเคราะห์หาค่าประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (MF) จากการวิเคราะห์หาค่าประกอบเชิงยืนยัน พบว่า มีค่าความเที่ยงตรงของตัวแปรแฝง (PC) เท่ากับ 0.86 ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (PV) เท่ากับ 0.67 และมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตมีค่าอยู่ระหว่าง 0.51 - 0.59 เมื่อพิจารณาค่าสถิติความเที่ยงตรงของตัวแปรแฝง (PC) มีค่ามากกว่า 0.60 ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (PV) มีค่ามากกว่า 0.50 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $|z| > 1.96$ ) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรทุกตัวของโมเดลการวัดปัจจัยด้านการบำรุงรักษามีความเชื่อถือได้จากการวิเคราะห์หาค่าประกอบเชิงยืนยัน

4. ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างของอิทธิพลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ค่าดัชนีทุกตัวผ่านเกณฑ์

นอกจากนี้การวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตของผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างของอิทธิพลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าดัชนี  $p$  - value of Chi - square, CMIN/DF, GFI, TLI, CFI, NFI, RMSEA มีค่าผ่านเกณฑ์ ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่าโมเดลสมการโครงสร้างของอิทธิพลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจากการวิเคราะห์หาค่าประกอบเชิงยืนยันมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงได้ดังตารางที่ 3 และภาพที่ 1

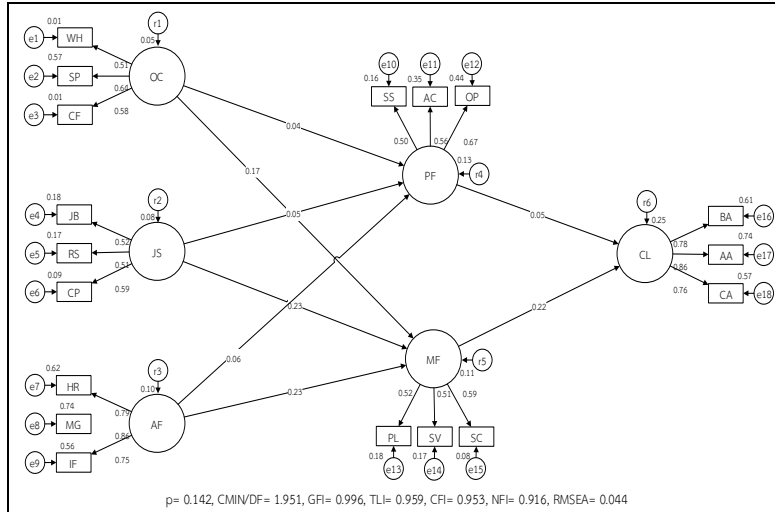




**ตารางที่ 3** ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตของโมเดล  
สมการโครงสร้างของอิทธิพลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
ในองค์กรภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

| องค์ประกอบ/ตัวแปร | Standardized factor loading | S.E. | PC   | PV   |
|-------------------|-----------------------------|------|------|------|
| <u>QC</u>         |                             |      | 0.84 | 0.63 |
| WH                | 0.51                        | ***  |      |      |
| SP                | 0.64                        | 0.08 |      |      |
| CF                | 0.58                        | 0.21 |      |      |
| <u>JS</u>         |                             |      | 0.86 | 0.67 |
| JB                | 0.52                        | ***  |      |      |
| RS                | 0.51                        | 0.39 |      |      |
| CP                | 0.59                        | 0.40 |      |      |
| <u>AE</u>         |                             |      | 0.75 | 0.50 |
| HR                | 0.79                        | ***  |      |      |
| MG                | 0.86                        | 0.07 |      |      |
| IF                | 0.75                        | 0.05 |      |      |
| <u>PE</u>         |                             |      | 0.76 | 0.52 |
| SS                | 0.50                        | ***  |      |      |
| AC                | 0.56                        | 0.19 |      |      |
| OP                | 0.67                        | 0.06 |      |      |
| <u>ME</u>         |                             |      | 0.86 | 0.67 |
| PL                | 0.52                        | ***  |      |      |
| SV                | 0.51                        | 0.39 |      |      |
| SC                | 0.59                        | 0.40 |      |      |
| <u>CL</u>         |                             |      | 0.75 | 0.50 |
| BA                | 0.78                        | ***  |      |      |
| AA                | 0.86                        | 0.07 |      |      |
| CA                | 0.76                        | 0.04 |      |      |
| PL                | 0.52                        | ***  |      |      |

หมายเหตุ: \*\*\* พารามิเตอร์บังคับ (constrain)



ภาพที่ 1 โมเดลสมการโครงสร้างของอิทธิพลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตารางที่ 4 อิทธิพลของโมเดลสมการโครงสร้างของอิทธิพลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

| ตัวแปรสาเหตุ<br>(Antecedents)       | ตัวแปรผล (Consequences)       |    |      |                                  |    |      |                                                 |    |      |
|-------------------------------------|-------------------------------|----|------|----------------------------------|----|------|-------------------------------------------------|----|------|
|                                     | ปัจจัยด้าน<br>ตัวกระตุ้น (PF) |    |      | ปัจจัยด้านการ<br>บำรุงรักษา (MF) |    |      | ความจงรักภักดีของ<br>พนักงานที่มีต่อองค์กร (CL) |    |      |
|                                     | DE                            | IE | TE   | DE                               | IE | TE   | DE                                              | IE | TE   |
| บรรยากาศภายใน<br>องค์กร (OC)        | 0.04                          | -  | 0.04 | 0.17                             | -  | 0.17 | -                                               | -  | -    |
| ความพึงพอใจในการ<br>ปฏิบัติงาน (JS) | 0.05                          | -  | 0.05 | 0.23                             | -  | 0.23 | -                                               | -  | -    |
| ปัจจัยในการบริหาร (AF)              | 0.06                          | -  | 0.06 | 0.23                             | -  | 0.23 | -                                               | -  | -    |
| ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (PF)           | -                             | -  | -    | -                                | -  | -    | 0.05                                            | -  | 0.05 |
| ปัจจัยด้านการ<br>บำรุงรักษา (MF)    | -                             | -  | -    | -                                | -  | -    | 0.22                                            | -  | 0.22 |
| R <sup>2</sup>                      | 0.13                          |    |      | 0.11                             |    |      | 0.25                                            |    |      |

หมายเหตุ: \* $p < 0.05$



จากตารางที่ 4 พบว่าตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบของโมเดลสมการโครงสร้างที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงาน มีค่าอิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และรวม โดยแบ่งตามสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1: บรรยากาศภายในองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อปัจจัยด้านตัวกระตุ้น พบว่า OC มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ PF โดยมีค่าอิทธิพลทางตรง 0.04 และค่าอิทธิพลรวม 0.04 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1

สมมติฐานที่ 2: บรรยากาศภายในองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อปัจจัยด้านการบำรุงรักษา พบว่า OC มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ MF โดยมีค่าอิทธิพลทางตรง 0.17 และค่าอิทธิพลรวม 0.17 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2

สมมติฐานที่ 3: ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อปัจจัยด้านตัวกระตุ้น พบว่า JS มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ PF โดยมีค่าอิทธิพลทางตรง 0.05 และค่าอิทธิพลรวม 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3

สมมติฐานที่ 4: ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อปัจจัยด้านการบำรุงรักษา พบว่า JS มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ MF โดยมีค่าอิทธิพลทางตรง 0.23 และค่าอิทธิพลรวม 0.23 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 4

สมมติฐานที่ 5: ปัจจัยในการบริหารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อปัจจัยด้านตัวกระตุ้น พบว่า AF มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ PF โดยมีค่าอิทธิพลทางตรง 0.06 และค่าอิทธิพลรวม 0.06 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 5

สมมติฐานที่ 6: ปัจจัยในการบริหารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อปัจจัยด้านการบำรุงรักษา พบว่า AF มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ MF โดยมีค่าอิทธิพลทางตรง 0.23 และค่าอิทธิพลรวม 0.23 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 6

สมมติฐานที่ 7: ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร พบว่า PF มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ CL โดยมีค่าอิทธิพลทางตรง 0.05 และค่าอิทธิพลรวม 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 7

สมมติฐานที่ 8: ปัจจัยด้านการบำรุงรักษามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร พบว่า MF มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ CL โดยมีค่าอิทธิพลทางตรง 0.22 และค่าอิทธิพลรวม 0.22 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 8

ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (PF) มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) = 0.13 หมายความว่าความผันแปรของปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (PF) เกิดจากอิทธิพลของบรรยากาศภายในองค์กร (OC) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (JS) และปัจจัยในการบริหาร (AF) ร้อยละ 13

ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (MF) มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) = 0.11 หมายความว่าความผันแปรของปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (MF) เกิดจากอิทธิพลของบรรยากาศภายในองค์กร (OC) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (JS) และปัจจัยในการบริหาร (AF) ร้อยละ 11



ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร (CL) มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) = 0.25 หมายความว่าความผันแปรของความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร (CL) เกิดจากอิทธิพลของปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (PF) และปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (MF) ร้อยละ 25

## อภิปรายผล

จากการวิจัยโมเดลสมการโครงสร้างของอิทธิพลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์และหลักฐานทางวิชาการจำนวนมาก ดังนี้

บรรยากาศภายในองค์กร (OC) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (PF) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อีกทั้ง Thomas, W. & Tymon, G. พบว่าการสนับสนุนและการเสริมสร้างพลังอำนาจจากองค์กรแก่พนักงานเป็นการสร้างบรรยากาศให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและมีความหมาย ตลอดจนสามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ (Thomas, W. & Tymon, G., 1982) รวมถึงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (MF) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (สรียา บุญธรรม, 2558); (Hatice, 2012); (ชลธิชา ทิพย์ประทุม, 2561) นอกจากนี้ อัคริช แสนสิงห์ และนิดา เปี่ยมพีชนะ พบว่าปัจจัยบรรยากาศองค์กรสามารถพยากรณ์แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงาน บริษัทเดอะมอลล์กรุ๊ปจำกัดได้ โดยด้านที่ส่งผลมากที่สุด คือด้านโครงสร้างองค์กร ส่วนด้านที่ส่งผลน้อยที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน (อัคริช แสนสิงห์, 2560); (นิดา เปี่ยมพีชนะ, 2559)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (JS) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (PF) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลิณี ศรีไมตรี และคณะ ที่พบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นบวกให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง = 0.941 (TE = 1.243, DE = 0.941, IE = 0.302) (มาลิณี ศรีไมตรี และคณะ, 2562) หากพนักงานไม่มีความพึงพอใจในงานจะมีทัศนคติเชิงลบต่องานของตนเอง (Robbins, S. P. & Coulter, M. K., 2007) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมหลายประการ เช่น ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Drydakis, N., 2017) และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (MF) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อีกทั้งยังมี มาลิณี ศรีไมตรี และคณะ พบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นบวกให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง = 0.678 ดังนั้นอิทธิพลระหว่างความพึงพอใจในงานและปัจจัยบำรุงรักษามีผลต่อการ



ลดระดับความไม่พึงพอใจและสนับสนุนการเพิ่มคุณภาพการปฏิบัติงานพนักงานให้ดีขึ้น (มาลิณี ศรีไมตรี และคณะ, 2562)

ปัจจัยในการบริหาร (AF) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (PF) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ทิพย์ประทุม ที่พบว่า การแสดงออกทางพฤติกรรมของผู้นำ (Leader Behavior) ในด้านต่าง ๆ ส่งผลต่อการสร้างความรู้สึที่ดีของพนักงานในระยะยาว และช่วยให้องค์กรสามารถธำรงรักษาพนักงานได้มากขึ้น ดังนั้นองค์การจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการจูงใจพนักงานด้วยการใช้รางวัลภายใน (ชลธิชา ทิพย์ประทุม, 2561) อีกทั้งยังมี Chen, Y. S. et al. และชลธิชา ทิพย์ประทุม และคณะ พบว่าปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์การมีความแตกต่างกันตามความต้องการของพนักงาน และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (MF) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Chen, Y. S. et al., 2006); (ชลธิชา ทิพย์ประทุม และคณะ, 2562) นอกจากนี้ นิยดา เปี่ยมพีชนะ พบว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจที่มีประสิทธิภาพของอาจารย์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 แต่สิ่งที่ต้องพึงระวังที่พบจาก (นิยดา เปี่ยมพีชนะ, 2559) งานวิจัยของ สุพิชญา อาชวีรดา คือการรับรู้ถึงภัยคุกคามการฝึกอบรมและให้ความรู้ความเข้าใจในระบบสารสนเทศ ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อการตระหนักถึงความปลอดภัย (สุพิชญา อาชวีรดา, 2559)

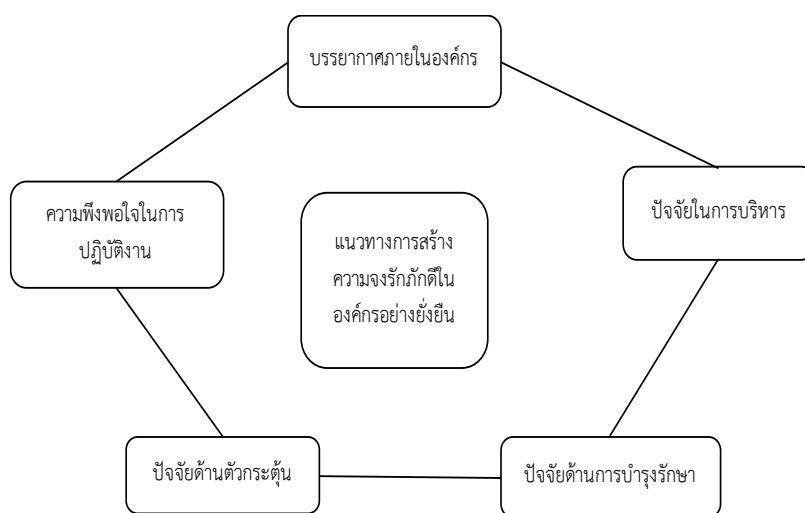
ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (PF) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร (CL) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ทิพย์ประทุม และคณะ ที่พบว่ารางวัลภายในถูกนำมาใช้เป็นปัจจัยบำรุงรักษาสำหรับองค์การสมรรถนะสูง เพราะมีส่วนช่วยในการธำรงรักษาพนักงานที่มีศักยภาพไว้ ผ่านการแสดงความพยายามขององค์กร ที่ต้องการรักษาพนักงาน ตลอดจนป้องกันไม่ให้พนักงานที่มีความชำนาญออกจากงาน (ชลธิชา ทิพย์ประทุม และคณะ, 2562) รวมถึงนันทพร ขวนชอบ ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (MF) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร (CL) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (นันทพร ขวนชอบ, 2560) นอกจากนี้ นันทพร ขวนชอบ และญาณกร ภิญญวรเมธ และอนรรักษ์ เรืองรอบ พบว่าปัจจัยลักษณะงานมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ = 0.131 และค่าสถิติ T-Test มีค่า Sig. = 0.012 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ  $\alpha = 0.05$  จึงส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อกองบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ (นันทพร ขวนชอบ, 2560); (ญาณกร ภิญญวรเมธ และอนรรักษ์ เรืองรอบ, 2560)

## องค์ความรู้ใหม่

แนวทางการสร้างความจงรักภักดีในองค์กรอย่างยั่งยืนที่เกิดจาก implicit ของพนักงานในองค์กร ประกอบด้วย บรรยากาศภายในองค์กรที่มีความอบอุ่นมีการสนับสนุนและ

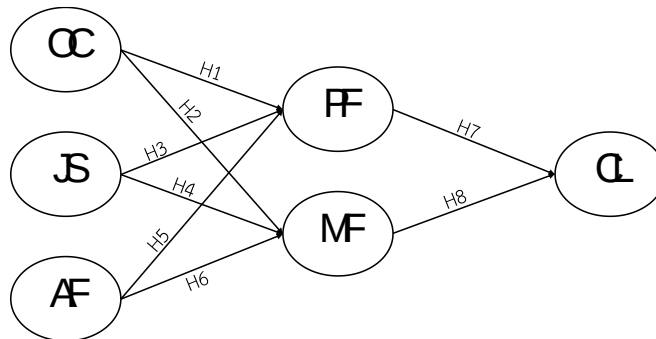


ไม่มีความขัดแย้ง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อลักษณะงานที่ทำ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาและค่าจ้างและสวัสดิการที่ดี ปัจจัยในการบริหารทั้งด้านทรัพยากรบุคคล ด้านบริหารการจัดการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น การประสบความสำเร็จ การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น และโอกาสความก้าวหน้า และปัจจัยด้านการบำรุงรักษาทางด้านชีวิตส่วนตัว การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ไม่เพียงทำให้เกิดความจงรักภักดีในองค์กรอย่างยั่งยืน ยังทำให้เกิดการสร้างชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร โดยการอธิบายและให้ข้อมูลด้านบวกเมื่อองค์กรถูกวิพากษ์วิจารณ์จากผู้อื่น รวมทั้งแนะนำให้บุคคลอื่นรู้จักองค์กร และในเวลานี้องค์กรภาคเอกชนส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 กันเป็นจำนวนมากส่งผลต่อการเลิกจ้างซึ่งหนึ่งในปัจจัยการเลิกจ้างนั้นจะพิจารณาจากความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นอันดับแรกและถ้าได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่าง ๆ ยังจะทำให้การเลิกจ้างขององค์กรที่มีต่อพนักงานนั้นชะลอตัวออกไป ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แนวทางการสร้างความจงรักภักดีในองค์กรอย่างยั่งยืน

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบถึง โมเดลสมการโครงสร้างของอิทธิพลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยทำการเชื่อมโยงตัวแปร (Construct) ทั้งหมดเข้าด้วยกัน และสรุปเป็นภาพของ โมเดลสมการโครงสร้างของ อิทธิพลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 โมเดลสมการโครงสร้างของอิทธิพลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงาน

### สรุป/ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์หรือฝ่ายบุคคลในองค์กรภาคเอกชนที่ผู้วิจัยศึกษาควรนำผลการศึกษาไปใช้ในการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้กับพนักงาน เนื่องจากการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลทำให้องค์กรภาคเอกชนส่วนใหญ่ประสบปัญหาต่างๆ เช่น การดำรงอยู่ การปิดตัวของธุรกิจ แต่ถ้าวองค์กรสามารถสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มีความอบอุ่น การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างของพนักงาน รวมถึงการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน และการนำเสนอวิธีการแบบใหม่ ๆ ในการทำงาน บางครั้งเมื่อพนักงานเกิดปัญหาเวลาปฏิบัติงาน ไม่สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองในทันทีจำเป็นต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาทำให้การแก้ปัญหาล่าช้า รวมถึงการสนับสนุนหรือส่งเสริมให้พนักงานเกิดความก้าวหน้าในอาชีพ โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่าองค์กรควรให้ความสนใจและนำไปปรับปรุงในทางปฏิบัติได้โดยมีการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพให้ชัดเจนว่าแต่ละตำแหน่งงานในองค์กรสามารถเติบโตไปได้ถึงระดับใด มีเส้นทางในการเจริญเติบโตเป็นอย่างไรและการปฏิบัติงานจะส่งผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีในองค์กร นอกจากนี้องค์กรควรมีความใส่ใจต่อพนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น ลักษณะและสภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และค่าตอบแทนที่องค์กรต้องสามารถจัดสรรให้พนักงานได้อย่างเหมาะสม สำหรับปัจจัยในการบริหาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จหรือปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นปัจจัยที่มีความสลับซับซ้อน องค์กรต้องสร้างความเข้มแข็งให้เพิ่มขึ้น ในส่วนของปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในทุกองค์กรซึ่งปัจจุบันข้อมูลข่าวสารก็มีความทันสมัยมาก ถ้าวองค์กรสามารถใช้ปัจจัยด้านข่าวสารข้อมูลทำให้พนักงานเกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์กรหรือที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงาน จะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานเป็นอย่างมาก อีกหนึ่งแนวทางที่องค์กรต้องมุ่งเน้น คือการรักษาพนักงานที่ปฏิบัติงานและมีประสพการณ์ในการทำงานในองค์กรมาเป็นเวลานานให้สามารถปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป สำหรับข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต ควรศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุในเชิงลบ (Negative effect)



ที่ส่งผลให้พนักงานไม่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อที่จะได้พัฒนาแนวทางป้องกันผลลัพธ์ที่เกิดจากการวิจัยได้ ผ่านการใช้พัฒนาโมเดลสมการโครงสร้าง และพัฒนาแนวทางป้องกันด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยผู้ที่มีบทบาทในการแก้ปัญหานี้

## เอกสารอ้างอิง

- ชลธิชา ทิพย์ประทุม. (2561). การพัฒนาโมเดลรางวัลภายในเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ในประเทศไทย. วารสารวิชาการ มทร.สุวรรณภูมิ(มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 4(2), 140-153.
- \_\_\_\_\_. (2561). รางวัลภายในขององค์กรธุรกิจ: ปัจจัยเชิงสาเหตุและผลลัพธ์. วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร, 15(1), 240-254.
- ชลธิชา ทิพย์ประทุม และคณะ. (2562). การพัฒนาโมเดลการสนับสนุนแรงเสริมและรางวัลภายในที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ในประเทศไทย. วารสารการบัญชีและการจัดการ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 11(2), 214-229.
- ญาณกร ภิญญวรเมธ และอนุรักษ เรืองรอบ. (2560). ปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานร้านจำหน่ายสินค้าตกแต่งบ้านในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 11(ฉบับพิเศษ), 14-23.
- ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์. (2551). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดเคชั่น.
- นันทพร ชวนชอบ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา กองบริหารทรัพยากรบุคคล. ใน วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิตดา เปี่ยมพิชนะ. (2559). โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารราชพฤกษ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 14(1), 25-35.
- ภาวิณี เพชรสว่าง. (2552). พฤติกรรมองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ซีวีแอลการพิมพ์.
- มาลินี ศรีไมตรี และคณะ. (2562). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ภาคการผลิต) เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2. Journal of HR Intelligence, 14 (1), 45-67.





- ยุทธ ไถยวรรณ. (2556). การวิเคราะห์สถิติหลายตัวแปรสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภา จันทร์หล้า. (2559). ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัทโตโยต้า โกลเซ เอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรี. ใน วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สรียา บุญธรรม. (2558). บรรยากาศองค์การพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความพึงพอใจในงาน: กรณีศึกษาโรงแรมสามพรานริเวอร์ไซด์จังหวัดนครปฐม. ใน วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การภาควิชาจิตวิทยา. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพิชญา อาชวีรดา. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศในองค์กร. วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ, 2(2), 66-79.
- อนิวัช แก้วจำนงค์. (2552). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ = Human resource management. สงขลา: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อักริช แสนสิงห์. (2560). บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงาน บริษัทเดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด สาขานครราชสีมา. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- Kline, R. B. (2010). Principles and practice of structural equation modeling. (3rd ed.). New York: Guilford Press.
- Anderson, J. C. & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: a review and recommended two-step approach . Psychological Bulletin, 103(3), 411-423.
- Chen, Y. S. et al. (2006). The influence of green innovation performance on corporate advantage in Taiwan. Journal of Business Ethics, 67(4), 331-339.
- Chester, I. B. (1938). The function of an executive. Cambridge: Harvard University Press.
- Comrey, A. L. & Lee, H. B. (1992). A first course in factor analysis. Hillsdale, NJ.: Lawrence Erlbaum.
- Comrey, A. L. (1973). A first course in factor analysis. New York: Academic Press.
- Crano, W. D. et al. (2015). Principles and methods of social research. (3rd ed). New York: Routledge.
- Drydakis, N. (2017). Trans employees, transitioning, and job satisfaction. Journal of Vocational Behavior, 98(February 2017), 1-16.



- Frederick, H. et al. (1959). The Motivation of work. New York: John Wiley & Sons.
- Hair, J. et al. (2010). Multivariate data analysis. (7th ed.). New Jersey: Upper saddle River.
- \_\_\_\_\_. (2006). Multivariate data analysis. (6th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Hatice. (2012). The influence of intrinsic and extrinsic rewards on employee results : An empirical analysis in turkish manufacturing industry. Article in Business and Economics Research Journal, 3(3), 29-48.
- Henseler, J. et al. (2009). The use of partial least squares path modeling in International Marketing. Advances in International Marketing, 20(1), 277-319.
- Maslow, A. H. (1954). Motivation and personality. New York: Harpers and Row.
- McClelland, D. C. (1962). Business Drive and National Achievement. New York: D. Van Nostrand.
- Robbins, S. P. & Coulter, M. K. (2007). Fundamentals of management. (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson-Prentice Hall.
- Schumacher, R. E. & Lomax, R. G. (2010). A beginners guide to structural equation modeling: SEM. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Steers, R. M. & Porter, L. W. (1983). Motivation and work behavior (3rd ed.). New York: McGraw - Hill.
- Thomas, W. & Tymon, G. (1982). Necessary properties of relevent research : Lessons from recent criticisms of the organizational science. Academy of Management Journal, 7(2), 345-352.