

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในค่าตอบแทนและความจงรักภักดีของพนักงาน  
กรณีศึกษา ศูนย์การแพทย์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

**The Relationship between Compensation Satisfaction and Employee Loyalty**

**A case study: Walailak University Medical Center Employees**

**Nakhon Si Thammarat**

พรใจ บัวหลวง

Pornjai Bualuang

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจค่าตอบแทนของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจค่าตอบแทนกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานศูนย์การแพทย์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปี สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานะภาพการทำงานเป็นพนักงานประจำ มีอัตราเงินเดือน/รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และมีอายุงานอยู่ในช่วง 3-5 ปี มีความพึงพอใจค่าตอบแทนอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.81 ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33 และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจค่าตอบแทนและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficients) พบว่าความพึงพอใจค่าตอบแทน ด้านตัวเงินทางตรง ตัวเงินทางอ้อม ไม่ใช่ตัวเงินด้านงาน ไม่ใช่ตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $r=0.369$ )

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจค่าตอบแทน ความจงรักภักดีต่อองค์กร

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะการณ์เศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป มีการรวมตัวกันของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทำให้องค์กรแต่ละแห่งจำเป็นต้องมีการปรับตัว มีการพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนองค์กร และเพิ่มโอกาสในการสร้างการแข่งขัน โดยการนำกลยุทธ์ต่างๆ ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร มาใช้ในการวางแผนเพื่อความอยู่รอดและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ องค์กรต่างๆมีการแข่งขันกันมากขึ้น เพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ในสภาวะที่โลกเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ปัจจัยสำคัญที่มีส่วนต่อการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ คือทรัพยากรบุคคล ซึ่งเปรียบได้กับสินทรัพย์ขององค์กร ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรอย่างยั่งยืน อยู่ที่คุณภาพของคนในองค์กรนั้นๆ (สมบัติ กุสุมาวาลี, 2553) ทำให้ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น ซึ่งมีกระบวนการที่ซับซ้อนและละเอียดอ่อน โดยเริ่มตั้งแต่การคัดเลือกคนดีและคนเก่ง เพื่อร่วมงานกับองค์กร และจะต้องรักษาไว้ให้ดี พัฒนาให้เกิดความรู้ ความสามารถ (จิตติมา อัครศิริพงศ์, 2556) พนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ ความชำนาญ และทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อการทำงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน จะมีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนกระบวนการดำเนินงานขององค์กร เป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญและหากกลยุทธ์ต่างๆมาใช้ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและทุ่มเทตั้งใจทำงานให้กับองค์กร

คำตอบแทนถือเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างที่ใช้ในการจูงใจบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถเข้าร่วมงานกับองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรและทุ่มเทอย่างเต็มที่ คำตอบแทนถือเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ หรือกล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยแรกที่จะพิจารณาเพื่อตัดสินใจเข้าร่วมงานกับองค์กร (Belcher and Atchison, 1987) นอกจากนี้หากมีวิธีการกระตุ้นหรือสร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานดีขึ้น โดยมีคำตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจ ได้แก่ การจ่ายโบนัส การให้หุ้น เป็นต้น พบว่า พนักงานจะมีความตั้งใจในการทำงานที่ดีขึ้น มีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด และมีความต้องการคงอยู่กับองค์กรเพิ่มขึ้น (Milhovich, 2014) ซึ่งผลตอบแทนเป็นเหมือนสิ่งกระตุ้นจูงใจที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ก็ส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงาน เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น (Razal et al., 2014) ดังนั้นคำตอบแทนจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรควรต้องให้ความสำคัญปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจคำตอบแทนกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ศูนย์การแพทยมหาวิทาลัยวลัยลักษณ์ โดยมุ่งเน้นศึกษา ความพึงพอใจในคำตอบแทนด้านที่เป็นตัวเงินทางตรง ตัวเงินทางอ้อม ไม่ใช่ตัวเงินด้านงาน ไม่ใช่ตัวเงินด้าน

สภาพแวดล้อม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน เพื่อใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์หรือปรับเปลี่ยนนโยบายการบริหารค่าตอบแทนเพื่อส่งเสริมความจงรักภักดีของพนักงาน และนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรตามที่ตั้งไว้

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจค่าตอบแทนของพนักงานศูนย์การแพทย์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานศูนย์การแพทย์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจค่าตอบแทนกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานศูนย์การแพทย์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

### สมมติฐาน

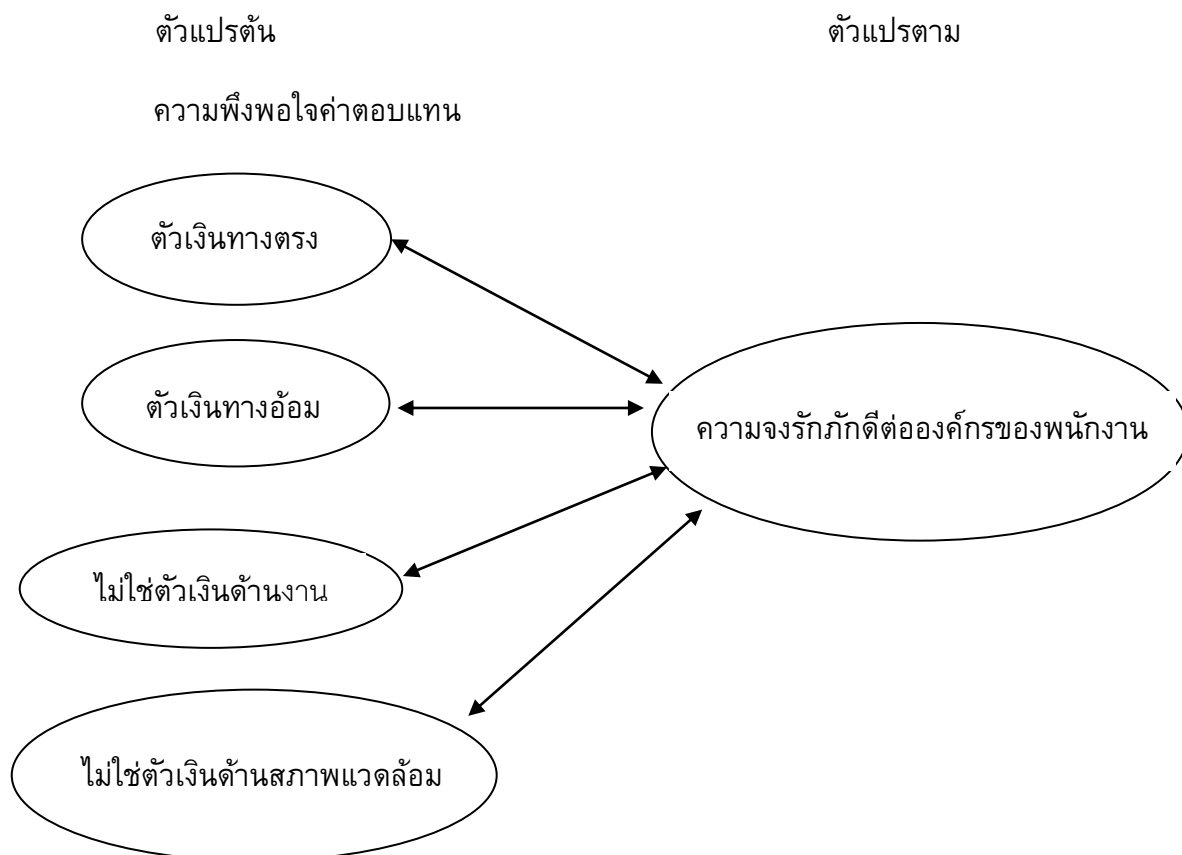
**สมมติฐาน 1a.** ความพึงพอใจค่าตอบแทนด้านตัวเงินทางตรงมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

**สมมติฐาน 1b.** ความพึงพอใจค่าตอบแทนด้านตัวเงินทางอ้อมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

**สมมติฐาน 1c.** ความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน ด้านงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

**สมมติฐาน 1d.** ความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน ด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

## กรอบแนวคิดการวิจัย



## ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร พนักงานของศูนย์การแพทย์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จำนวนทั้งหมด 390 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน ตามสูตรทาร์ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973)

ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ความพึงพอใจค่าตอบแทน แบ่งเป็น 4 ด้าน ด้านตัวเงินทางตรง ด้านตัวเงินทางอ้อม ไม่ใช่ตัวเงินด้านงาน ไม่ใช่ตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

ขอบเขตด้านระยะเวลา กำหนดระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่ 15 กันยายน 2564–15 ธันวาคม 2564

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทน

ค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง รางวัลทั้งหมด (Total Rewards/Total Compensation) ที่องค์กรจ่ายให้พนักงานเพื่อแลกกับการทำงาน เป็นผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่างๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส ค่านายหน้า สวัสดิการ ที่อยู่อาศัย ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด วันลา ความปลอดภัยในการทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ (เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, 2563)

การกำหนดอัตราหรือโครงสร้างค่าตอบแทนในแต่ละองค์กรจะมีรูปแบบที่แตกต่างกัน การกำหนดค่าตอบแทนจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม ความสามารถในการจ่าย ความพึงพอใจของพนักงาน และความเหมาะสม ซึ่งมีการแบ่งประเภทค่าตอบแทนเป็น 2 ประเภทหลักๆ ได้แก่ ค่าตอบแทนทั้งหมด แลค่าตอบแทนเชิงสังคม มีรายละเอียดดังนี้ (Gerhart, and Wright, 2018) ค่าตอบแทนทั้งหมด (Total Rewards or Total Compensations) เป็นค่าตอบแทนรวมทั้งหมด ที่องค์กรจ่ายให้กับพนักงานเพื่อแลกเปลี่ยนกับการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Financial Compensation) เป็นค่าตอบแทนที่จ่ายเป็นเงินให้แก่พนักงาน โดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง (Direct Financial Compensation) และค่าตอบแทนผันแปร (Variable Pay) หรือค่าตอบแทนจูงใจ (Incentive Pay) ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม (Indirect Financial Compensation) ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (Non-Financial Compensation) เป็นสิ่งของสิทธิประโยชน์หรือบริการต่างๆที่องค์กรจ่ายให้พนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความรู้สึกดี มีความพึงพอใจจากการทำงานในองค์กร แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ด้งาน (Job) เป็นลักษณะของงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน สภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) เป็นบรรยากาศในการทำงาน ค่าตอบแทนเชิงสังคม (Relational Returns) เป็นผลตอบแทนที่พนักงานได้รับจากการทำงานที่ไม่สามารถระบุเป็นจำนวนนับหรือตัวเงินได้ เช่นความพึงพอใจด้านสังคมหรือสถานะ (Social Satisfaction) มิตรภาพภายในองค์กร (Friendship) ความรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกองค์กร (Organizational Citizenship) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จ (Accomplishment)

### 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุข หรือมีความพอใจ เมื่อได้รับความสำเร็จหรือสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้ว ทำให้เกิดความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ทำให้เกิดความสุข และความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ซึ่งความสุขเป็นความรู้สึกที่ซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุข มีความสัมพันธ์กันแบบสลับซับซ้อน และเรียกความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 รูปแบบนี้ว่า ความพึงพอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้น

เมื่อมีความรู้สึกทางบวก มากกว่าความรู้สึกทางลบ (Shelli, 1995) ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด อาจจะได้จากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ โดยความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยม และประสบการณ์ของตัวบุคคล

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ต้องการอยากอยู่ร่วมงานกับองค์กร และไม่ยอมไปจากองค์กร มีความรู้สึกรักใคร่องค์กร ซึ่งอาจจะเกิดจากองค์กรมีสิ่งจูงใจที่ทำให้พนักงานที่จะจากองค์กรไป มีความรู้สึกเสียใจและไม่อยากจากองค์กรไป นอกจากนี้พนักงานในองค์กรจะมีความผูกพัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับหน่วยงาน และงานที่พนักงานทำอยู่ ความหมายคือ พึงพอใจที่จะทำ และต้องการให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (ถวัลย์ เอื้อวิศาลวรรณ, 2547) นอกจากนี้ยังมีการให้ความหมาย ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ บุคคลมีความเต็มใจและอุทิศตัวอย่างมากต่อองค์กร มีความรู้สึกผูกพันและเป็นเจ้าของ มีความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความภูมิใจที่ได้สนับสนุนองค์กร ปกป้ององค์กรจากผู้ต่อต้าน มีความเชื่อถือ ไว้วางใจ และพร้อมช่วยเหลือองค์กร มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามผู้นำ หรือแนวทางที่องค์กรกำหนดอย่างซื่อสัตย์ มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป ถึงแม้ว่าจะมีการขัดแย้งกับสมาชิกในองค์กรก็ตาม หรือมีทางเลือกอื่นที่ดึงดูดใจกว่า ก็ไม่ลาออกจากงาน แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์อย่างแนบแน่นของบุคคลกับองค์กร (ชะธินยา หล้าสุวรรณ, 2545) ความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้บุคคลเกิดความรัก ความเชื่อมั่นในองค์กร ไม่ยอมย้ายงานจากองค์กร ขยันทำงานด้วยความตั้งใจ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และมีสิ่งจูงใจในการทำงาน การที่พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลดีต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะสามารถลดการย้ายงาน การลาออกจากงาน เป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายต่างๆที่เกี่ยวกับการสรรหาบุคคล การอบรมและพัฒนา นอกจากนี้ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กรในทางที่ดีอีกด้วย

### ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ในวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานศูนย์การแพทย์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวนทั้งสิ้น 390 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้ 197 คน จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 4 ส่วน 1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะการเลือกตอบ (Checklist) มีจำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สถานภาพการจ้างงาน อัตราเงินเดือน/รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย อายุงาน 2. แบบสอบถามความพึงพอใจคำตอบแทน จำนวน 16 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจคำตอบแทนตัวเงินทางตรง ตัวเงินทางอ้อม ไม่ใช่ตัวเงิน

ดำเนินงานไม่ใช่ตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 3. แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร (ประยุกต์จาก Homburg & Stock, 2000) จำนวน 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 4. แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นมาไปทดสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้ 1. ตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามแต่ละข้อ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ 2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยแจกแบบสอบถามเสมือนจริงทุกอย่าง โดยใช้จำนวนกลุ่ม 20 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อหาความเชื่อมั่น และพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบักอัลฟา (Cronbach's Alpha coefficient) เท่ากับ 0.82 (มากกว่า 0.7) ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 1. การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล 2. การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจคำตอบแทน และความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficients) สำหรับวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจคำตอบแทนกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

### ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปี สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานการณ์จ้างงานพนักงานประจำ มีอัตราเงินเดือน/รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และมีอายุงานอยู่ในช่วง 3-5 ปี

#### ตารางที่ 1 ความพึงพอใจคำตอบแทนของพนักงาน

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
ตัวเงินทางตรง	3.73	0.826	พอใจมาก
ตัวเงินทางอ้อม	3.92	0.987	พอใจมาก
ไม่ใช่ตัวเงินด้านงาน	3.91	0.683	พอใจมาก
ไม่ใช่ตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม	3.68	0.775	พอใจมาก
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.699</b>	<b>พอใจมาก</b>

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจค่าตอบแทน ของพนักงาน รวมทุกด้านอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจค่าตอบแทนด้านตัวเงินทางอ้อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.92 รองลงมาคือไม่ใช่ตัวเงินด้านงาน มีค่าเฉลี่ย 3.91 ตัวเงินทางตรง มีค่าเฉลี่ย 3.73 และไม่ใช่ตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.68

#### ตารางที่ 2 ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

ความจงรักภักดี	X	S.D.
พูดถึงหน่วยงานในแง่บวกเสมอเมื่อพูดคุยกับผู้รับบริการ	4.50	0.672
พูดถึงหน่วยงานในแง่บวกเสมอเมื่อพูดคุยกับเพื่อนหรือญาติ	4.32	0.781
สามารถแนะนำการบริการขององค์กรกับผู้อื่นได้	4.34	0.697
อยากทำงานกับองค์กรต่อไปในอนาคต	4.43	0.719
ไม่เปลี่ยนงานไปองค์กรอื่นในทันทีแม้จะมีข้อเสนอที่ดีกว่า	4.05	1.016
<b>รวม</b>	<b>4.33</b>	<b>0.624</b>

จากตารางพบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33

#### ตารางที่ 14 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจค่าตอบแทนและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

ความพึงพอใจ	ความจงรักภักดีต่อองค์กร		
	r	Sig	ความสัมพันธ์
ด้านตัวเงินทางตรง	0.243*	0.024	ระดับต่ำ
ตัวเงินทางอ้อม	0.190*	0.018	ระดับต่ำ
ไม่ใช่ตัวเงินด้านงาน	0.459*	0.000	ระดับปานกลาง
ไม่ใช่ตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม	0.427*	0.000	ระดับปานกลาง
<b>ความพึงพอใจรวม</b>	<b>0.369*</b>	<b>0.000</b>	<b>ระดับปานกลาง</b>

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางพบว่า ความพึงพอใจคำตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.369 โดยตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ความพึงพอใจคำตอบแทนไม่ใช่ตัวเงินด้านงาน มีระดับความสัมพันธ์มากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.459\* รองลงมาคือความพึงพอใจคำตอบแทนไม่ใช่ตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.427 และความพึงพอใจคำตอบแทนตัวเงินทางตรง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.243 และความพึงพอใจคำตอบแทนตัวเงินทางอ้อมมีความสัมพันธ์ต่ำสุด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.190

### สรุปและอภิปรายผล

พนักงานศูนย์การแพทย์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปี สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานการณ์จ้างงานพนักงานประจำ มีอัตราเงินเดือน/รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และมีอายุงานอยู่ในช่วง 3-5 ปี มีความพึงพอใจคำตอบแทนอยู่ในระดับพอใจมาก และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจคำตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน โดยความพึงพอใจคำตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินด้านงาน มีระดับความสัมพันธ์มากกว่า ด้านสภาพแวดล้อมด้านตัวเงินทางตรง และตัวเงินทางอ้อม สอดคล้องกับงานวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัย จูไรรัตน์ แซ่เตียว (2554) ศึกษาเรื่องความภักดีต่อองค์กรของพนักงานที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กในส่วนปฏิบัติการ ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับสวัสดิการที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ค่ารักษาพยาบาล ประกันภัย ประกันสุขภาพ มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับคำตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรงเพียงอย่างเดียวตามที่คนส่วนใหญ่เข้าใจกัน อนันต์ชัย คงจันทร์ (2539) ได้กล่าวไว้ว่า คุณลักษณะที่เกี่ยวกับการทำงาน เช่น ขอบเขตงาน ความท้าทายของงาน ความเข้าใจในหน้าที่หรือบทบาทในการทำงาน จำนวนภาระงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ฐานิญา เจริญเลิศวิวัฒน์ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ คำตอบแทน สวัสดิการ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข พบว่าความพึงพอใจด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสัมพันธ์มากกว่า ความพึงพอใจด้านคำตอบแทน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัย จูไรรัตน์ แซ่เตียว (2554) ศึกษาเรื่องความภักดีต่อองค์กรของพนักงานที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กในส่วนปฏิบัติการ พบว่าโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กร ในส่วนของด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เกี่ยวข้องกับบรรยากาศในการทำงาน ระบบการบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ มีเพื่อนร่วมงานที่ดี สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยารัตน์ เวิร์เมธา (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอเชีย

ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ พบว่า ทศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และงานวิจัยของ จีรพันธ์ ดวงคำ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความภักดีต่อองค์กรของวิศวกรในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในบริษัท ไม่ว่าจะเป็นสัมพันธภาพกับหัวหน้างานหรือสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานสามารถทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรได้

ดังนั้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน โดยพนักงานจะให้ความสำคัญค่าตอบแทนไม่ใช่ตัวเงินด้านงาน มากกว่าค่าตอบแทน ไม่ใช่ตัวเงินด้านสภาพแวดล้อม ด้านตัวเงินทางตรง และตัวเงินทางอ้อม ซึ่งทำให้เห็นได้ว่า ความพึงพอใจที่ทำให้มีระดับความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีสูง จะเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจ ความรู้สึก มากกว่าด้านที่เป็นตัวเงิน

### ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจค่าตอบแทน อยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยเฉพาะความพึงพอใจที่ไม่ใช่ตัวเงินด้านงานและด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่าด้านอื่นๆ ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงินด้านงาน และด้านสภาพแวดล้อม พอดีกับค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง เพราะจะทำให้พนักงานได้รับความรู้สึกได้ว่า ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากองค์กร ตั้งใจและทุ่มเทกับงาน โดยค่าตอบแทน ที่ไม่ใช่เงินด้านงาน และด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ ความพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย โอกาสในการได้เลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนส่งเสริมเข้าร่วมอบรม พัฒนาทักษะความรู้ต่างๆ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับการชมเชยจากผู้บังคับบัญชา นโยบายการบริหารจัดการ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน การสนับสนุนเครื่องมือ อุปกรณ์ ซึ่งองค์กรต้องดำเนินการจัดการค่าตอบแทนให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

2. จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจค่าตอบแทนไม่ใช่ตัวเงินด้านงาน อยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในระดับปานกลาง ซึ่งในการมอบหมายงาน องค์กรจะต้องมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงาน มีการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานได้พัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา และการให้โอกาสพนักงานได้แสดงความคิดเห็น นอกจากนี้องค์กรก็ต้องแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้า ความมั่นคงในหน้าที่การงานให้กับพนักงาน

## เอกสารอ้างอิง

- กัลยารัตน์ เจริญเมธา. (2548). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอเชีย : ศึกษา เฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชะธินยา หล้าสุวรรณ. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำบารมีของหัวหน้า หอผู้ป่วย ความก้าวหน้าในอาชีพ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร การพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุไรรัตน์ แซ่เตียว กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2554). *ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ ขนาดเล็กในส่วนปฏิบัติการ*. วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ ปี ที่1 เล่มที่ 4.
- จิตติมา อัครชิตพิงศ์. (2556). *เอกสารประกอบการสอน รหัส 3563404 วิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Human Resource Development*. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จีรนนท์ ดวงคำ. (2551). *ความภักดีต่อองค์กรในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์: กรณีศึกษาบริษัทเวสเทิร์นดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาความสามารถทางการแข่งขันเชิงอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ฐานิญา เจริญเลิศวิวัฒน์. (2558). *ความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ถวัลย์ เอื้อวิศาลวรรณ. (2547). *ความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรณีศึกษาเฉพาะพนักงานทั่วไป บริษัทเบทาโกร อโกรกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ในสถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์ : กรุงเทพมหานคร*.
- สมบัติ กุสุมาวลี. (2533). *อ่าน HR มาแล้ว เอา HR มาเขียน*. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2539). *ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- Belcher, D. W. and Atchison, T. J. (1987). *Compensation Administration*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Bohlander, G. W. and Snell, S. (2010). *Managing Human Resources*. 15<sup>th</sup> Edition. Mason, OH : South-Western Cengage Learning.
- Decenzo, D. A., Robbins, S. P. and Verhulst, S. L. (2016). *Fundamentals of Human Resource Management*. 12<sup>th</sup> Edition. New Jersey : John Wiley & Sons.
- Milkovich, G. T., Newman, J.M. and Gerhart, B. (2014). *Compensation*. : Mc Graw-Hill.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B. and Wright, P. M. (2018). *Fundamentals of Human Resource Management*. 7<sup>th</sup> Edition. New York : McGraw-Hill Education.
- Quirk, R. (1987). *Longman dictionary of contemporary English (2<sup>nd</sup> ed.)*. London, England : Richard Clay Ltd.
- Rezal, M., Idrus, M. s., Djumahir and Mintarti R. (2014). *Effect of Compensation on Motivation, Organizational Commitment and Employee Performance (Studies at Local Revenue Management in Kendari City)*. International Journal of Business and Management Invention, 3(2), 64-79.
- Shelli, D. F. (1995). *Tackling family member compensation*. American Printer, 215, p. 2
- Yamane, T. (1973). *Statistics on Introductory Analysis* : Aoyama Gakuin University Tokyo. New York: Harper & Row.