



การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการ
หลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย

EXPLORATORY FACTOR ANALYSIS FOR WORK ENGAGEMENT OF
THE EMPLOYEES IN CONSTRUCTION EQUIPMENT COMPANY IN THAILAND

ไพศาล ศรีชัย

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการ
หลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2566
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

EXPLORATORY FACTOR ANALYSIS FOR WORK ENGAGEMENT OF
THE EMPLOYEES IN CONSTRUCTION EQUIPMENT COMPANY IN THAILAND



PHAISARN SORNCHAI

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

2023

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขาย
เครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ของ

ไพศาล ศรีชัย

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก

(อาจารย์ ดร.กัลยกิตติ์ กิรติขังกูร)

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิโรจน์ บุรณศิริ)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ สกุลกิจกาญจน์)

ชื่อเรื่อง	การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย
ผู้วิจัย	ไพศาล ศรชัย
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2566
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. กัลยกิตติ์ กิริตอังกูร

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบเชิงสำรวจความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 190 คน การวิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) และแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) โดยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญ (Principal Component Analysis) และใช้การหมุนแกนมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนิแมกซ์ (Varimax Method) ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบของความผูกพันในงาน จากตัวแปร 48 ตัว มีค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอคิน (KMO) มีค่าเท่ากับ 0.935 และทดสอบสมมติฐานของบาร์ทเลทท์ (Bartlett's Test of Sphericity) พบว่า ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) เท่ากับ 8263.673 ได้ทำการสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญ (Principal Component Analysis) ซึ่งผู้วิจัยทำการหมุนแกนองค์ประกอบและพบว่าได้องค์ประกอบทั้งหมด 8 องค์ประกอบ มีพิสัยของค่าไอเกนอยู่ระหว่าง 1.517 - 7.053 มีความแปรปรวนสะสมร้อยละ 72.004 และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เกิน 0.4 โดยองค์ประกอบทั้ง 8 ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ความหลงใหลในการทำงาน (Passion) องค์ประกอบที่ 2 ความเข้าใจและการรับรู้ในงาน (Understanding in work) องค์ประกอบที่ 3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor) องค์ประกอบที่ 4 ผลประโยชน์ที่ได้ (Benefit) องค์ประกอบที่ 5 ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) องค์ประกอบที่ 6 ความก้าวหน้าในอาชีพ (Career path) องค์ประกอบที่ 7 ความเร็วในการตอบสนอง (Speed of responses) และองค์ประกอบที่ 8 การฝึกอบรม (Training)

คำสำคัญ : การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ, ความผูกพันในงาน, บริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนัก

Title	EXPLORATORY FACTOR ANALYSIS FOR WORK ENGAGEMENT OF THE EMPLOYEES IN CONSTRUCTION EQUIPMENT COMPANY IN THAILAND
Author	PHAISARN SORNCHAI
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2023
Thesis Advisor	Dr. Kanyakit Keeratiangkoon

The objective of this research was to examine the work engagement of employees in construction equipment company in Thailand using Exploratory Factor Analysis. The sample consisted of 190 employees in a construction equipment company in Thailand. The sample was selected based on cluster and accidental sampling. The research instrument for data collection was a questionnaire. The data were analyzed using statistics including percentage, mean, standard deviation, and Exploratory Factor Analysis by Principal Component Analysis and Orthogonal Rotation by the Varimax Method. In the analysis of the Exploratory Factor from 48 variables, the Kaiser-Meyer-Okin (KMO) was 0.935 and the Bartlett's Test of Sphericity found the Chi-Square was 8263.673. The elements can be extracted by analysis of the Principal Component Analysis when the Orthogonal Rotation was done, the variables can be grouped into eight elements, and these elements had Eigen values between 1.517-7.053, with a cumulative variance of 72.004% and an elemental weight of more than 0.4. The eight elements were as follows: (1) passion; (2) understanding at work; (3) relationship with supervisors; (4) benefits; (5) loyalty; (6) career path; (7) speed of responses; and (8) training.

Keyword : Exploratory Factor Analysis, Work Engagement, Construction Equipment Company

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากความเมตตากรุณาช่วยเหลือ และความเอาใจใส่อย่างดีจากอาจารย์ ดร.กัลยกิตติ กิริติอังกู อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูง ที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์ดูแลแก้ไขข้อบกพร่อง ให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำ นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิโรจน์ บุรณศิริ ประธาน และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ สกุลกิจกาญจน์ กรรมการ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพิ่มเติมแก่ผู้วิจัย ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้ความช่วยเหลือคำแนะนำอบรมสั่งสอน และให้ความเมตตาเสมอมา รวมถึงเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาศึกษาของผู้วิจัย

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องและผู้สนใจเกี่ยวกับหัวข้อสารนิพนธ์ ในการไปปรับใช้หรือขยายการวิจัยต่อไป

ไพศาล ศรัชัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	2
ความสำคัญของงานวิจัย	3
ขอบเขตของงานวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวความคิดการวิจัย	4
สมมุติฐานในการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในงาน	6
ทฤษฎีการวิเคราะห์องค์ประกอบ.....	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
งานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันในงาน.....	17
งานวิจัยเกี่ยวกับการวิเคราะห์องค์ประกอบ	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย	24

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	24
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	24
การสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย	24
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	25
เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	25
เกณฑ์การให้คะแนน.....	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 4 ผลการศึกษา	28
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	28
ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยความผูกพันในงานของพนักงาน	33
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA)	39
การนำเสนอความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การ	53
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	54
สรุปผลการวิจัย.....	54
ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
ระดับความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขาย เครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย	54
การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่าย และให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย	55
อภิปรายผลการวิจัย	58
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	60
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	62
บรรณานุกรม	63

ภาคผนวก..... 66

ประวัติผู้เขียน..... 75



สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 สรุปปัจจัยจากงานวิจัยก่อนหน้า	23
ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามเพศ	28
ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามช่วงอายุ	29
ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามสถานภาพ	29
ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา.....	30
ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาการทำงานทั้งหมด	30
ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน ณ ที่ปัจจุบัน ..	31
ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	32
ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันในงานของพนักงาน ..	33
ตาราง 10 ค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลคิน (KMO) และค่าสถิติของบาร์ทเลทท์ (Bartlett's Test of Sphericity) ของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย.....	39
ตาราง 11 จำนวนองค์ประกอบ ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมของตัวแปรที่ใช้ของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย	42
ตาราง 12 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ Factor-1 ภายหลังจากหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีวาริแม็กซ์ (Varimax Method) และกำหนดให้แสดงค่าเฉพาะค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป ของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย	43
ตาราง 13 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ Factor-2 ภายหลังจากหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีวาริแม็กซ์ (Varimax Method) และกำหนดให้แสดงค่าเฉพาะค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป ของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย	44

ตาราง 14 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ Factor-3 ภายหลังจากหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนิแม็กซ์ (Varimax Method) และกำหนดให้แสดงค่าเฉพาะค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป ของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย.....	46
ตาราง 15 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ Factor-4 ภายหลังจากหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนิแม็กซ์ (Varimax Method) และกำหนดให้แสดงค่าเฉพาะค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป ของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย.....	47
ตาราง 16 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ Factor-5 ภายหลังจากหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนิแม็กซ์ (Varimax Method) และกำหนดให้แสดงค่าเฉพาะค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป ของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย.....	48
ตาราง 17 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ Factor-6 ภายหลังจากหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนิแม็กซ์ (Varimax Method) และกำหนดให้แสดงค่าเฉพาะค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป ของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย.....	49
ตาราง 18 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ Factor-7 ภายหลังจากหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนิแม็กซ์ (Varimax Method) และกำหนดให้แสดงค่าเฉพาะค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป ของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย.....	50
ตาราง 19 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ Factor-8 ภายหลังจากหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนิแม็กซ์ (Varimax Method) และกำหนดให้แสดงค่าเฉพาะค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป ของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย.....	51
ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยในองค์ประกอบความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย.....	52

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและเสนอแนะของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและ
บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย ที่มีต่อบริษัทฯ53



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 อัตราการลาออกปี 2563 - 2565	2
ภาพประกอบ 2 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	5
ภาพประกอบ 3 ความผูกพันตามแนวคิดของ Hewitt Associates	8
ภาพประกอบ 4 โมเดลองค์ประกอบความผูกพันในงานของพนักงาน	58



บทที่ 1

บทนำ

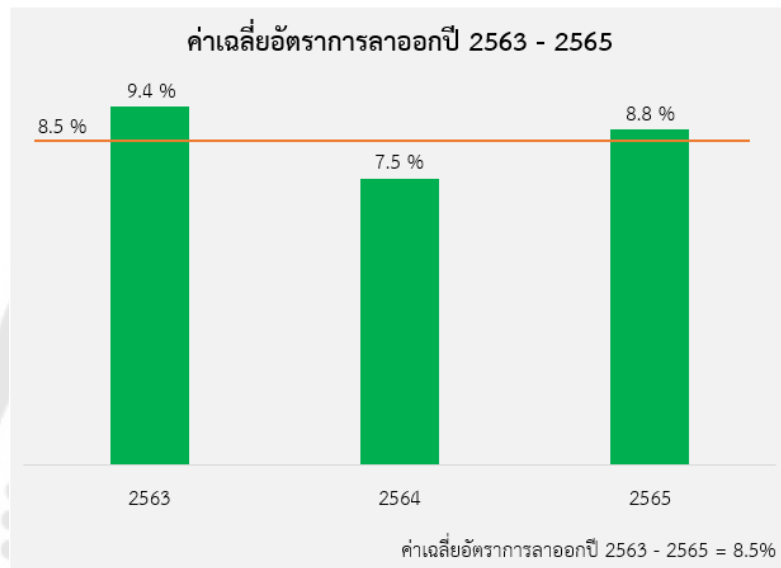
ภูมิหลัง

ในปัจจุบันปัจจัยหลักสำคัญสำหรับขับเคลื่อนธุรกิจให้เจริญก้าวหน้า สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ และประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน นอกจากปัจจัยทางด้านเงินทุนแล้วก็คือทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญเพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิต และก่อให้เกิดกำไรตรงตามเป้าหมายขององค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีส่วนช่วยเสริมสร้างและผลักดันให้องค์กรก้าวหน้าและสามารถมุ่งไปสู่เป้าหมายได้ โดยองค์กรต้องบริหารบุคลากรภายในให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จ

องค์ประกอบของความผูกพันในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรต้องทราบเพื่อสนับสนุนให้เกิดความผูกพันในงานของพนักงาน เพราะหากพนักงานเกิดความผูกพันในงานแล้ว ย่อมทำงานเต็มความสามารถเพื่อเพิ่มผลผลิตจากงานและส่งผลงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง (คนธรัตน์ อ้นขวัญเมือง, 2563) แต่หากพนักงานขาดความผูกพันในงาน ผลผลิตที่ได้จากพนักงานจะน้อยกว่าที่ควรจะเป็น และอาจจะเกิดปัญหาการลาออกของพนักงานตามมา องค์กรต่างๆเริ่มที่จะมองหากลยุทธ์รวมถึงแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่จะช่วยบรรเทาปัญหานี้ (จตุรงค์ นภาพร, 2565) เพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าไว้ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์หลายบริษัทในประเทศไทยจึงเริ่มมีการสำรวจความผูกพันในงานของพนักงาน เพื่อประเมินสถานการณ์และหาวิธีการเสริมสร้างความผูกพันในงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

อุตสาหกรรมการจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนัก เป็นกิจการที่ต้องการพนักงานที่มีความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skills) ขั้นสูงสำหรับสนับสนุนงานขายและงานบริการลูกค้า จึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านที่เกี่ยวกับเครื่องจักรกลหนัก ไม่ว่าจะเป็นความรู้ด้านแอปพลิเคชันการใช้งาน อุปกรณ์เสริมที่เกี่ยวข้อง ความรู้ทางด้านเครื่องยนต์ ระบบไฮดรอลิค ระบบไฟฟ้า เทคนิคการใช้งานและบำรุงรักษาเครื่องจักร เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งต้องใช้เวลาในการเรียนรู้และสะสมประสบการณ์ในอุตสาหกรรมนี้ ในสถานการณ์ปัจจุบัน พนักงานที่มีความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมนี้มีจำนวนน้อย และเกิดการดึงตัวระหว่างบริษัทคู่แข่ง ส่งผลให้บริษัทมีต้นทุนการบริหารจัดการที่สูงขึ้น ประเด็นอีกประการที่สำคัญของการวิจัยครั้งนี้ คือ อัตราการลาออกของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดย

เมื่อทบทวนอัตราการลาออกของพนักงานปี 2563 อยู่ที่ 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 อัตราการลาออกของพนักงานปี 2564 อยู่ที่ 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และอัตราการลาออกของพนักงานปี 2565 อยู่ที่ 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 จึงทำให้ผู้บริหารตระหนักและให้ความสำคัญว่า องค์กรจะลดอัตราการลาออกของพนักงานอย่างไร



ภาพประกอบ 1 อัตราการลาออกปี 2563 - 2565

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการวิเคราะห์องค์ประกอบของความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย เพื่อที่จะได้รู้ว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความผูกพันในงาน แต่ละปัจจัยมีความผูกพันอยู่ในระดับใด และนำองค์ประกอบที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปเขียนเป็นโมเดลความผูกพันในงานของพนักงาน ซึ่งจะเป็แนวทางให้กับผู้อื่นที่สนใจและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทหรือหน่วยงาน นำไปวางกลยุทธ์หรือกำหนดนโยบายในการส่งเสริมความผูกพันในงานของพนักงานต่อไป

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายเพื่อศึกษาองค์ประกอบของความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ความสำคัญของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญดังนี้

1. เพื่อให้ได้โมเดลองค์ประกอบความผูกพันในงานของพนักงาน
2. เพื่อเป็นแนวทางให้กับบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องของนำผลการศึกษาไปใช้ เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการส่งเสริมความผูกพันในงานของพนักงาน

ขอบเขตของงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย คือ พนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย ที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย พนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย ซึ่งมีจำนวนพนักงาน 329 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2565) ดังนั้นผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของทาโรยามาเน่ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) ที่มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และมีความคลาดเคลื่อนได้ 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 181 คน และสำรองเพิ่มไว้ 9 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 190 คน

การสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) และใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้
 - 1.1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์
 - 1.1.1 เพศ
 - 1.1.2 อายุ
 - 1.1.3 สถานภาพ
 - 1.1.4 ระดับการศึกษา
 - 1.1.5 ระยะเวลาทำงาน
 - 1.1.6 รายได้ต่อเดือน
 - 1.2 ระดับความคิดเห็นขององค์ประกอบเชิงสำรวจความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย

2. ตัวแปรตามได้แก่

องค์ประกอบเชิงสำรวจความผูกพันในงานของพนักงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงาน รายได้ต่อเดือน ของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ หมายถึง รูปแบบการจัดองค์ประกอบความผูกพันในงาน ที่มารวมกันในทางสถิติ มีไว้เพื่อสกัดหรือจัดกลุ่มตัวแปรที่ยังไม่มีกลุ่มหรือองค์ประกอบมาก่อน ให้สถิติช่วยในการจัดกลุ่มให้ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบภายของตัวแปรภายในองค์ประกอบเดียวกัน

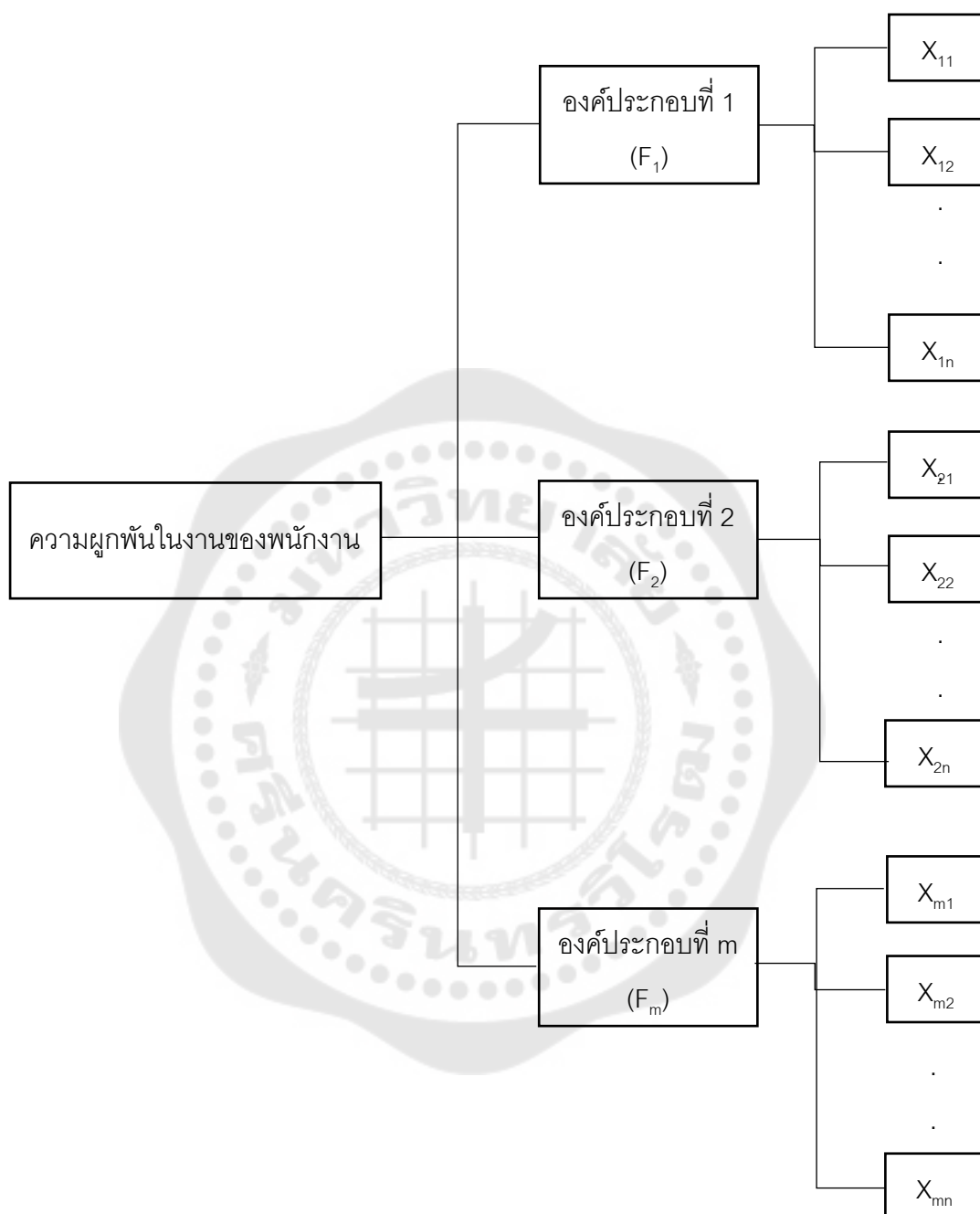
ความผูกพันในงาน หมายถึง สภาวะทางจิตใจทางบวกของพนักงานที่มีต่องาน รู้สึกว่าตนมีความหมายกับงาน และยังรู้สึกว่าสามารถบริหารจัดการงานของตนเองได้ มีความหวังในแง่ที่ดีเกี่ยวกับงานของตนในอนาคต

พนักงาน หมายถึง ลูกจ้าง พนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย

กรอบแนวความคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความผูกพันในงานขอพนักงาน พบว่าปัจจัยที่จะทำให้เกิดความผูกพันในงานของพนักงาน ประกอบด้วยส่วนประกอบในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ ปัจจัยทางด้านองค์กร ปัจจัยทางด้านงาน และปัจจัยทางด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัยดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานในการวิจัย

องค์ประกอบของความผูกพันในงานของพนักงาน มีองค์ประกอบมากกว่า 1 องค์ประกอบ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในงาน
2. ทฤษฎีการวิเคราะห์องค์ประกอบ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในงาน

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายของคำว่า “ความ” เป็นคำนาม หมายถึง เรื่อง เช่น เนื้อความ เกิดความ ให้ความหมายของคำว่า “ผูกพัน” เป็นคำกริยา หมายถึง มีความเป็นห่วงกังวลเพราะรักใคร่เป็นต้น ก่อให้เกิดพันธะที่จะต้องปฏิบัติตาม ให้ความหมายของคำว่า “ใน” หมายถึง ตรงข้ามกับนอก ไม่ใช่นอก เช่น ในบ้านในเมือง และได้ให้ความหมายของคำว่า “งาน” หมายถึง สิ่งหรือกิจกรรมที่ทำ มักใช้คู่กับคำ การ เช่น การงาน เป็นการเป็นงาน ได้การได้งาน (ราชบัณฑิตยสภา, 2554) จึงกล่าวได้ว่า ความผูกพันในงาน หมายถึง ความรู้สึกเป็นห่วงกังวลในสิ่งหรือกิจกรรมที่ทำการซึ่งก่อให้เกิดพันธะที่ต้องปฏิบัติตาม

ณัฐวิวัฒน์ สุระเวช (2563, น. 9) ให้ความหมายของความผูกพันในงาน (Work Engagement) หมายถึง สภาวะจิตใจทางบวกของบุคคลที่มี ต่องาน รู้สึกว่างานของตนมีความหมาย ทั้งยังรู้สึกว่าตนนั้นสามารถบริหารจัดการงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ และตนมีความหวังที่ดีเกี่ยวกับงานในอนาคต (ภรรคพร เล็กขาว, 2554, อ้างถึงใน ณัฐวิวัฒน์ สุระเวช, 2563) ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันในงานนั้นย่อมเป็นคนที่มีความพยายาม ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีความภาคภูมิใจและมีแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน โดยมองว่างานเป็นสิ่งที่มีความท้าทายและสำคัญ จดจ่อมีสมาธิอยู่กับการปฏิบัติงาน รู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว (Schaufeli & Bakker, 2010, อ้างถึงใน ณัฐวิวัฒน์ สุระเวช, 2563) ซึ่งเป็นองค์ประกอบ ที่มีความสำคัญสำหรับผลการปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพ เปรียบเสมือนเครื่องควบคุมสมาชิกขององค์การในการทำงานตามหน้าที่และบทบาท หากพนักงานมีความผูกพันในงานจะมีการแสดงออก ทางความคิด ร่างกาย และอารมณ์ (Kahn, 1990, อ้างถึงใน ณัฐวิวัฒน์ สุระเวช, 2563)

Schaufeli (2006) ได้ให้ความหมายของความผูกพันในงาน (Work engagement) หมายถึง ความคิดเชิงบวก สภาพจิตใจที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ด้วยความกระตือรือร้น และทุ่มเทให้กับงาน

Kahn (1990) ได้ให้ความหมายของความผูกพันในงาน (Work engagement) หมายถึง ระดับที่บุคคลแสดงความพึงพอใจในงานของตนเอง ส่งเสริมการเชื่อมโยงตนเองเข้ากับงาน ซึ่งทำให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ด้วยองค์ความรู้และทุ่มเททั้งร่างกายและจิตใจ

สรุปได้ว่า ความผูกพันในงานหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานโดยมีความปรารถนาที่ให้งานบรรลุเป้าหมาย และปฏิบัติต่องานด้วยความทุ่มเททั้งร่างกายและจิตใจ

แนวคิดของ Hewitt Associates

Hewitt Associates (คนรัตรัน อ้นขวัญเมือง, 2563) เป็นบริษัทที่ปรึกษาซึ่งก่อตั้งโดย Ted Hewitt ในปี 1940 ให้มุมมองในส่วนของความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) ว่า ความผูกพันของพนักงานแสดงออกได้โดยพฤติกรรม โดยสามารถดูได้จากการพูด (Say) ซึ่งจะพูดถึงองค์การเฉพาะในแง่บวก และพิจารณาจากการดำรงการเป็นสมาชิกอยู่ (Stay) หมายความว่า พนักงานปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป และประเด็นสุดท้ายดูจากการใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถด้วยความมุ่งมั่น (Strive) ที่จะคอยช่วยเหลือและผลักดันธุรกิจขององค์การ โดยปัจจัยที่ผลต่อความผูกพันของพนักงานตามแนวคิดของ Hewitt Associates มี 7 ข้อ ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership) คือ ลักษณะของผู้นำในองค์การ ผู้ซึ่งที่มีหน้าที่กำหนดบทบาท ให้แนวนโยบายการบริหารงานภายในองค์การ ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อลักษณะในการดำเนินงานและการบริหารงานของคนในองค์การ

2. วัฒนธรรม (Culture) และจุดมุ่งหมายขององค์การ (Purpose) คือ สิ่งที่จะช่วยให้พนักงานในองค์การสามารถปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้อง และเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวอันหนึ่งอันเดียวกัน

3. ลักษณะงาน (Work Activity) เป็นความรับผิดชอบและหน้าที่ของพนักงานที่ได้รับมอบหมาย ว่ามีความสำคัญต่อองค์การมากหรือน้อย และมีความท้าทายความสามารถของพนักงานหรือไม่ พนักงานมีโอกาสเติบโตมากน้อยเพียงใด

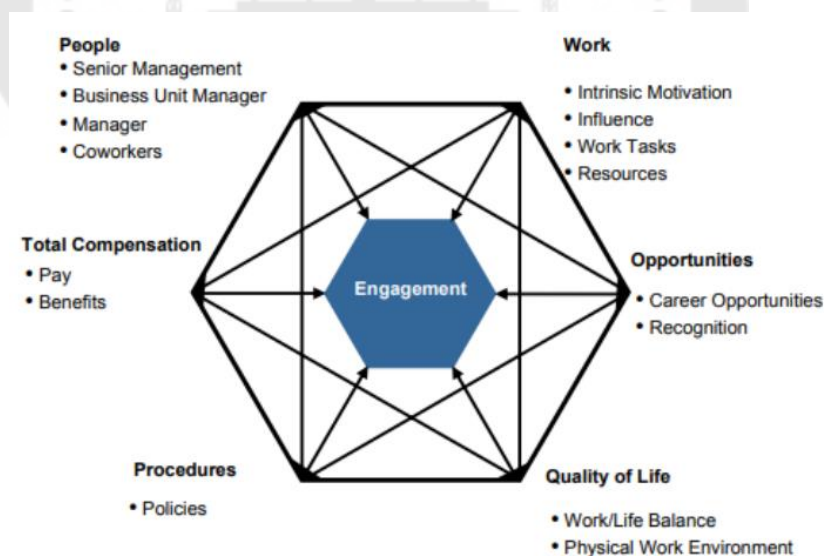
4. ค่าตอบแทนโดยรวม (Total Compensation) คือ สิ่งที่พนักงานได้รับตอบแทนจากการทำงานและส่งมอบผลผลิตของการปฏิบัติงาน

5. คุณภาพชีวิต (Quality of life) คือ สิ่งที่พนักงานได้รับความอำนวยความสะดวกสบาย สภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยที่ส่งเสริมชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข

6. โอกาสที่ได้รับ (Opportunity) คือ สิ่งที่พนักงานได้รับในระหว่างการปฏิบัติงาน โอกาสได้รับการยกย่องจากคนในทีม โอกาสที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของทีม โอกาสในการพัฒนาตนเองที่เป็นประโยชน์ในการทำงานหรือประโยชน์ต่อชีวิตส่วนตัว

7. ความสัมพันธ์ (Relationship) คือ การที่พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีทั้งต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ทีมงาน ลูกน้อง และคนอื่นๆในที่ทำงาน หรือลูกค้า

จากปัจจัยทั้ง 7 ประการ ตามแนวคิดของ Hewitt Associates ได้ถูกใช้เป็นเครื่องมือช่วยวิเคราะห์ความผูกพันในงานของพนักงานในองค์กรต่าง ๆ เช่น ใช้ศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในประเทศแคนาดา จำนวน 120 องค์กร จากพนักงานจำนวน 80,000 คน ซึ่งการศึกษานี้พบว่า บริษัทที่ติดอันดับอยู่ในกลุ่มผู้ว่าจ้างที่ดีที่สุด จำนวน 50 องค์กร พนักงานโดยเฉลี่ยมีความผูกพันต่อองค์กร สูงกว่าบริษัทไม่ติดอันดับกลุ่มผู้ว่าจ้างที่ดีที่สุด อยู่ที่ 21%



ภาพประกอบ 3 ความผูกพันตามแนวคิดของ Hewitt Associates

แหล่งที่มา : 2005. (April,7) Employee Engagement Higher at Double-Digit Growth Company. Research Brief Employee. Hewitt Associates. Online

แนวคิดของ The Gallup Organization

The Gallup Organization (คนธรัตน์ อ้นขวัญเมือง, 2563) เป็นบริษัทที่ปรึกษาซึ่งมีชื่อเสียง และเป็นบริษัทที่ริเริ่มศึกษาเรื่อง Employee Engagement โดยบริษัทก่อตั้งเมื่อปี 1935 โดย Dr. George Gallup ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมและธรรมชาติของมนุษย์ โดยทำการสำรวจพนักงาน จำนวน 1.98 ล้านคน จากองค์การทั้งหมด 36 แห่ง ที่อยู่ใน 21 อุตสาหกรรมของ 28 ประเทศ โดยใช้ Meta Analysis เพื่อค้นหาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน ผลการสำรวจ ทำให้ Gallup ค้นพบคำถาม 12 ประการ (Q12) ที่สามารถวัดความผูกพันของพนักงานได้อย่างแท้จริง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยง ระหว่างคำถามที่ใช้วัดความผูกพันของพนักงาน ทั้ง 12 ประการ กับอัตราการรักษาพนักงาน (Retention) อัตราการลาออก (Turnover) คำถาม 12 ประการ (Q12) มีผลต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์การ ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer Metrics) ผลผลิต (Productivity) ความปลอดภัย (Safety) และการสร้างผลกำไร (Profitability) กลายเป็นคำถามที่ใช้ในการวัดความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) ซึ่งมีการแบ่งข้อคำถามตามลำดับขั้นของความผูกพัน (Hierarchy of Engagement) คำถาม 12 ข้อ มีดังต่อไปนี้ (The Gallup Organization, 2003, อ้างถึงใน คนธรัตน์ อ้นขวัญเมือง, 2563, น. 13)

ด้านความต้องการพื้นฐาน (Basic Need)

1. I know what's expected of me at work (ฉันรู้ว่าฉันถูกคาดหวังอะไรบ้างในการทำงาน)
2. I have materials and equipment to do work right (ฉันมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานที่เหมาะสม)
3. At work, I have opportunity to do what I do best everyday (ณ ที่ทำงานฉันมีโอกาสได้ทำในสิ่งที่ฉันทำได้ดีที่สุดทุกวัน)
4. In the last seven days, I have received recognition or praise for doing good work (ในช่วง 7 วันที่ผ่านมา ฉันได้รับการยกย่องหรือชมเชยในงานที่ออกมาดี)
5. My Supervisors, or someone at work, seem to care about me as a person (ฉันมีหัวหน้าหรือคนที่ทำงานคอยดูแลเอาใจใส่ฉัน)
6. There are someone at work who encourage development (มีบางคนในที่ทำงานคอยสนับสนุนให้ฉันให้ได้รับการพัฒนา)

7. At work my opinions seem to count (ในที่ทำงานความคิดเห็นของฉันได้รับการยอมรับ)

ด้านสัมพันธภาพ (Relatedness)

8. The mission or purposes of company make me feel my job is important (พันธกิจหรือจุดมุ่งหมายขององค์กรทำให้ฉันรู้สึกว่าการทำของฉันนั้นสำคัญ)

9. My associates or fellow employees are committed to doing quality work (เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องของฉันทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้งานมีคุณภาพ)

10. I have a best friend at work (ฉันมีเพื่อนที่ดีที่สุดในที่ทำงาน)

ด้านความก้าวหน้าในงาน (Growth)

11. In the last six months, someone at work has talked to me about my progress (ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมามีคนในที่ทำงานพูดถึงความก้าวหน้าในงานของฉัน)

12. This last year, I have had opportunity to learn and grow at work) เมื่อปีที่ผ่านมาฉันได้มีโอกาสที่ได้เรียนรู้และเติบโตในที่ทำงาน

จากแนวคิดดังกล่าว The Gallup Organization ได้นำมาศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันของพนักงาน ใน 350 องค์กรของสหรัฐอเมริกา สัมภาษณ์จากพนักงาน 3 ล้านคน ด้วยการใช้แบบสอบถาม Q12 โดยผลการสำรวจพบว่า พนักงานร้อยละ 70 ไม่มีความผูกพันในงาน และคนกลุ่มนี้ถ้าหากเป็นสมาชิกขององค์กรนานขึ้นยิ่งมีความผูกพันต่องานน้อยลง แต่หากทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในองค์กรและมีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กร จะทำให้เขามีความผูกพันกับองค์กรเพิ่มมากขึ้น

แนวคิดของ Burke

Burke เป็นบริษัทที่ปรึกษาที่ได้สรุปแนวคิดเรื่องความผูกพัน ซึ่งกล่าวถึงส่วนประกอบที่จะทำให้เกิดความผูกพันของพนักงาน ที่เรียกว่า Employee Engagement Index (EEI) โดยมองว่าการที่พนักงานมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร (Employee Engagement & Commitment) จะทำให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) ตามมา เพราะพนักงานจะมีความเต็มใจและมีความทุ่มเทที่ให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ และผลจากการกระทำดังกล่าวจะเชื่อมโยงให้เกิดการปรับปรุงทำงานของพนักงานในธุรกิจขององค์กร (Improved Business Performance) ซึ่งมีปัจจัย 6 ปัจจัย ดังนี้

1. องค์กร (Company) ได้แก่ ภาวะผู้นำ (Leadership) ค่าตอบแทน /สวัสดิการ (Compensation/benefit) สินค้าบริการ (Product & services)

2. ผู้บริหาร (Manager) ได้แก่ ความยุติธรรม (Fairness) การให้ข้อมูลป้อนกลับแก่พนักงาน (Feedback) และความสม่ำเสมอในการสนับสนุน ช่วยเหลือ (Support consistency)

3. ทีมงาน (Work Group) ได้แก่ การให้ผลตอบแทนกลับแก่บุคลากร (Feedback) คุณภาพของงาน (Quality of work) การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance management) การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance management) และความร่วมมือร่วมใจ (Cooperation)

4. งาน (Job) ได้แก่ ทรัพยากรหรือเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน (Staff resources) การมีส่วนร่วม (Involvement) ความท้าทายหรือโอกาสที่ได้จากการทำงาน (Challenge) ความเครียด (Stress)

5. สายงานหรือสายอาชีพ (Career/Profession) ได้แก่ ความก้าวหน้าในอาชีพ (Progression) การได้รับการพัฒนา (Development)

6. ลูกค้า (Customer) ได้แก่ การตอบสนองของความต้องการลูกค้า (Meeting customer) การให้บริการลูกค้า (Customer orientation service) และความสะดวกในการทำธุรกิจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงานของพนักงาน

พนักงานจะมีความผูกพันกับงานหรือองค์กรได้นั้น แรงจูงใจถือเป็นรากฐานสำคัญในการที่จะกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างเต็มที่ โดยมีกลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาเกี่ยวกับแรงจูงใจ ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Need Hierarchy Theory)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการนี้ ถูกนำเสนอโดย Abraham H. Maslow เป็นแนวความคิดที่อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ ซึ่งเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการตลอดเวลา และความต้องการนั้นเป็นตัวกระตุ้นให้คนแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา เพื่อตอบสนองความต้องการของตน โดยความต้องการของมนุษย์ตามความคิดของ Maslow สามารถแบ่งออกได้ 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานทางร่างกายเพื่อให้สามารถดำรงชีพวิตอยู่ได้ คือความต้องการขั้นแรกของมนุษย์ ซึ่งความต้องการในขั้นนี้ ได้แก่ ความต้องการอาหาร ปัจจัย 4 ในการดำเนินชีวิต หากมองในมุมขององค์กร ความต้องการในขั้นนี้ ได้แก่ สภาพแวดล้อมการทำงาน อากาศ เงินเดือน ค่าตอบแทน เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety and Security needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการด้านกายภาพไปแล้ว ในขั้น

นี้มนุษย์จะมีความต้องการที่จะมีความเสถียรภาพ ความมั่นคงให้แก่ชีวิต ความปลอดภัยจากภัยอันตราย หากมองในมุมขององค์การ ความต้องการในขั้นนี้ ได้แก่ ความปลอดภัยในการทำงาน ความมั่นคงในงาน เป็นต้น

3. ความต้องการด้านสังคม (Social needs Belongingness and Love needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการด้านความมั่นคงและปลอดภัยแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการด้านสังคม กล่าวคือ ความต้องการที่จะผูกพันหรือเป็นที่ยอมรับในสังคม กลุ่ม หรือองค์การ ความต้องการที่จะมีเพื่อน มีความรัก หากมองในมุมขององค์การ ความต้องการในขั้นนี้ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานหรือคนในองค์การ เป็นต้น

4. ความต้องการได้รับการยกย่องและการนับถือตนเอง (Self-esteem needs, ego, status) ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและประสบความสำเร็จ ได้รับการยกย่อง นับถือตนเอง เชื่อมั่นในตนเอง หากมองในมุมขององค์การ ความต้องการในขั้นนี้ ได้แก่ ชื่อตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน เป็นต้น

5. ความต้องการประจักษ์ตน (Self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย โดยจะเกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการขั้นอื่น ๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว ซึ่งความต้องการในขั้นนี้ ได้แก่ ความเจริญเติบโตก้าวหน้า การทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg

Frederick Herzberg ได้คิดค้นทฤษฎีแรงจูงใจที่ชื่อว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย โดย Herzberg ได้นำการวิจัยมาเป็นพื้นฐานในการสร้างแนวคิด Herzberg ได้รวบรวมข้อมูลการวิจัยจาก นักบัญชีและวิศวกร 200 คน เพื่อทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้คนรู้สึกพอใจและไม่พอใจกับการทำงาน โดยใช้เทคนิค Critical-incident

ผลการศึกษาของ Herzberg พบว่าปัจจัยที่ทำให้คนรู้สึกพอใจและไม่พอใจในการทำงานเป็นปัจจัยคนละประเภทกัน สามารถแยกจากกันได้ โดยสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1. ปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่มุ่งลดความรู้สึกไม่พอใจของคนในการทำงาน โดยปัจจัยสุขวิทยาได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือน สภาพการทำงาน การบริหารงานขององค์การ ความสัมพันธ์กับคนในองค์การ เป็นต้น หากขาดปัจจัยเหล่านี้ไป คนในองค์การก็จะเกิดความไม่พอใจในการทำงาน เช่น หากมีการลดเงินเดือนลง ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้คนทุ่มเทการทำงาน โดย ปัจจัยจูงใจนี้เป็นแรงผลักดันให้คนทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่ หากขาดปัจจัยนี้ไป จะส่งผลให้คน ในองค์กรขาดความพอใจในการทำงาน โดยปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความเจริญเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน การได้รับความยอมรับความสำเร็จในการทำงาน

ปัจจัยและองค์ประกอบที่มีผลต่อความผูกพันในงาน

Mowday et al. กล่าวว่า องค์ประกอบ 4 อย่าง ซึ่งมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร มีดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลด้านลบต่อความผูกพันของพนักงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีการศึกษาในระดับต่ำ จะมีความผูกพันของพนักงานมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาในระดับสูง และปัจจัยที่มีผลด้านบวกต่อความผูกพันของพนักงาน ได้แก่ อายุ แรงจูงใจที่จะให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร เมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้น มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนานขึ้น จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

2. คุณลักษณะงานที่ทำ (Role-related Characteristics) งานที่ได้รับมอบหมาย มีความชัดเจน มีความท้าทาย มีความสำคัญและสอดคล้องกับความสามารถของตนเอง จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร นั่นคือหากพนักงานได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญและมีความชัดเจนไม่ขัดต่อหน้าที่ของพนักงาน มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

3. คุณลักษณะโครงสร้างขององค์กร (Structure Characteristic) คือเมื่อองค์กรมีระบบการจัดการที่แบบแผน และมีการกระจายอำนาจการมีส่วนร่วมในการบริหาร และเปิดโอกาสให้พนักงานเป็นเจ้าขององค์กร จะมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร นั่นคือ องค์กรที่มีความเป็นทางการสูง และมีการบริหารแบบกระจายอำนาจ (Decentralization) จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น และการที่องค์กรให้พนักงานมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กรและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในองค์กร ก็จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเช่นกัน

4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) การที่องค์กรสร้างความผูกพันทางจิตใจและประสบการณ์ที่ดีต่อพนักงานในการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกที่องค์กรมีความน่าเชื่อถือ ความรู้สึกว่างานมีความสำคัญ ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา การพึงพาผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกเหล่านี้เป็นปัจจัยที่มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

Steer (1997) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย ปัจจัยแต่ละด้าน ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic) ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristic) ลักษณะงานที่มีความแตกต่างกัน จะส่งผลต่อระดับความผูกพันของพนักงานแตกต่างกัน กล่าวคือ หากมีลักษณะงานที่ดีก็จะทำให้พนักงานรู้สึกมีแรงจูงใจที่อยากจะทำงานเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับตน โดยลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์การมีดังนี้

1) ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง การมีอิสระภาพตามบทบาทหน้าที่ของตน เป็นงานที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้โดยสามารถใช้ดุลยพินิจและการตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ความหลากหลายของงาน หมายถึง งานที่มีความท้าทาย ไม่ซ้ำซากจำเจ และงานที่มีระดับความยากง่ายของงาน ที่พนักงานต้องใช้ความรู้ความสามารถต่างกัน มีความหลากหลายของกิจกรรม และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ทำให้งาน จะกระตุ้นให้พนักงานมีความสนใจในงานมากขึ้น

3) ผลตอบกลับของงาน เมื่อพนักงานปฏิบัติงานให้แก่องค์การแล้ว มีการตอบกลับข้อมูลของตนเอง ทั้งนี้รวมถึงความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการประเมินว่าผลงานที่ได้ทำไปนั้น มีประสิทธิภาพหรือไม่

4) งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง งานที่บุคลากรนั้นๆมีโอกาสดูแลติดต่อกับผู้อื่น ได้มีโอกาสเข้าสังคม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น ทำให้เกิดความคิดหลากหลาย ในการพัฒนาตนเอง ซึ่งเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่ามีความรับรู้ต่อการทำงานในองค์การที่ผ่านมาเป็นอย่างไร โดยกำหนดไว้ 4 ลักษณะ ดังนี้

1) ความรู้สึกที่ตนมีความสำคัญต่อองค์การ หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกที่ตนเองได้รับการยอมรับจากองค์การ เกิดความรู้สึกว่าการทำงานของตนมีคุณค่า ทำประโยชน์ให้แก่องค์การ จึงทำให้เกิดความจงรักภักดี และรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

2) ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคลากรมีความเชื่อถือในองค์กรว่าจะไม่ทอดทิ้งเมื่อเขาประสบปัญหาหรืออุปสรรค

3) ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึง เมื่อพนักงานได้ลงทุนลงแรงให้กับการปฏิบัติงานกับองค์กรแล้ว ก็หวังที่จะได้รับ สิ่งตอบแทน เช่น เงินเดือน รางวัลต่าง ๆ ซึ่งทำให้มีแรงจูงใจในการทำงาน

4) ทศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร หมายถึง ทศนคติของกลุ่มภายในองค์กรต่างกันจะทำให้บรรยากาศในการทำงานต่างกัน องค์กรที่มีความสามัคคีจะทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทำให้เกิดการช่วยเหลือกัน ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงาน และยินดีที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

ทฤษฎีการวิเคราะห์องค์ประกอบ

เทคนิคที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มหรือจำแนกตัวแปรที่ใช้กันทั่วไปคือ เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เป็นเทคนิคที่แบ่งตัวแปรออกเป็นกลุ่มๆ โดยรวมตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันไว้กลุ่มเดียวกัน โดยตัวแปรที่อยู่ใน Factor เดียวกันจะมีความสัมพันธ์กันมาก ความสัมพันธ์อาจอยู่ในทิศทางเดียวกันหรือในทิศทางตรงข้ามกัน แต่ตัวแปรที่อยู่ต่าง Factor กันจะมีความสัมพันธ์กันน้อยหรือไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยเทคนิคนี้จะใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) วัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่ใช้เทคนิคนี้ได้ควรเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ (Ratio Scale หรือ Interval) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

การวิเคราะห์องค์ประกอบหรือการวิเคราะห์ตัวประกอบ (Factor Analysis) ตัวย่อ FA เป็นเทคนิคในการค้นหาตัวประกอบต่างๆ (Factors) ที่ตัวแปรในกลุ่มนั้นชุดนั้นมีองค์ประกอบร่วมกัน (สัมพันธ์กัน) ช่วยให้เราทราบว่า มีตัวประกอบอะไรบ้าง ที่กลุ่มตัวแปรเหล่านั้นวัดร่วมกัน (สุภมาศ อังศุโชติ; สมถวิล วิจิตรวรรณ; และรัชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์, 2551)

การวิเคราะห์องค์ประกอบเป็นวิชาทางสถิติที่ช่วยให้นักวิจัยสร้างองค์ประกอบจากตัวแปรหลายๆตัวตัวแปร โดยรวมกลุ่มตัวแปรที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเป็นองค์ประกอบเดียวกัน ตัวแปรที่อยู่ในคนละองค์ประกอบจะไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือมีความสัมพันธ์กันน้อย ส่วนตัวแปรที่อยู่ในองค์ประกอบเดียวกันจะมีความสัมพันธ์กันมากโดยความสัมพันธ์อาจเป็นทางเดียวกัน(บวก)หรือทางตรงกันข้าม(ลบ)ก็ได้ องค์ประกอบหนึ่งๆจะแทนตัวแปรแฝง อันเป็นคุณลักษณะที่นักวิจัยต้องการศึกษา (สุภมาศ อังศุโชติ; สมถวิล วิจิตรวรรณ; และรัชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์, 2551, น. 92)

การวิเคราะห์องค์ประกอบ เป็นการรวมของตัวแปรหลายๆ ตัว ที่สังเกตได้ ที่มีความสัมพันธ์กันเข้าเป็นกลุ่มเดียวกัน ตัวแปรที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันจะมีความสัมพันธ์กันมาก และตัวแปรที่อยู่กันคนละกลุ่มจะมีความสัมพันธ์กันน้อย หรือไม่มีความสัมพันธ์ (ธีรยุทธ์ เมืองแก้ว, 2554, น. 84)

วัตถุประสงค์ของเทคนิค Factor Analysis (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

1. เพื่อลดจำนวนตัวแปรหลายๆตัวแปร ให้อยู่ในปัจจัย (Factor) หรือกลุ่มเดียวกัน โดยที่จำนวนปัจจัยจะน้อยกว่าตัวแปร โดยการนำตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันไว้ในปัจจัยเดียวกัน
2. เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง (Confirmatory) ในงานวิจัยบางเรื่อง ผู้วิจัยต้องกำหนดน้ำหนักหรือความสำคัญให้กับตัวแปร เพื่อใช้สำหรับอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และใช้ในตรวจสอบโครงสร้างของชุดตัวแปร ในรูปของจำนวนที่น้อยที่สุดของตัวแปรแฝง (Latent) ที่ไม่สามารถสังเกตได้ ซึ่งตัวแปรแฝงเหล่านี้ เรียกว่า องค์ประกอบ (Factors) (Daniel, 1988, อ้างถึงใน สุขุม มูลเมือง, 2565)

ตัวแปรแฝงหรือองค์ประกอบ เป็นตัวแปรที่ไม่สามารถวัดได้หรือสังเกตเห็นโดยตรง ตัวแปรบางตัวที่ไม่สามารถวัดได้โดยตรงหรือสังเกตเห็นนั้น สามารถอ้างอิงได้ข้อมูลจากตัวแปรที่สังเกตได้ ซึ่งการวิเคราะห์องค์ประกอบ จะเป็นกระบวนการทางสถิติสำหรับเปิดเผย (uncovering) ตัวแปรแฝงที่มีอยู่ ซึ่งจะศึกษาในความแปรปรวนระหว่างชุดของตัวแปรที่สังเกตได้ (Joreskog and Sorbom, 1998, อ้างถึงใน สุขุม มูลเมือง, 2565)

วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์องค์ประกอบมีหลักการใหญ่ๆที่ต้องการอยู่ 2 อย่างด้วยกัน คือ ประการแรกเพื่อสำรวจและระบุองค์ประกอบร่วม ประการที่สองเพื่อทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับแผนและโครงสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูล ในการสำรวจและระบุองค์ประกอบร่วมนั้นก็ คือ ลดจำนวนตัวแปรลง โดยรวมตัวแปรหลายๆตัวให้อยู่ในกลุ่มเดียวกันหรือองค์ประกอบเดียวกัน เพื่อที่ความสะดวกในการแปลความหมาย ทำให้เข้าใจลักษณะของข้อมูลได้ง่าย และทำให้ทราบแบบแผนและโครงสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูลนั้นหรือจะเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าการยืนยันทฤษฎี ก็เพื่อตรวจสอบดูว่าข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกับสมมุติฐานเพียงใด (ธีรยุทธ์ เมืองแก้ว, 2554, น. 86)

การวิเคราะห์องค์ประกอบหรือการวิเคราะห์ตัวประกอบ (Factor Analysis) ตัวย่อ FA เป็นเทคนิคในการค้นหาตัวประกอบต่างๆ (Factors) ที่ตัวแปรในกลุ่มนั้นชุดนั้นมีองค์ประกอบร่วมกัน (สัมพันธ์กัน) เพื่อช่วยให้ทราบว่า มีตัวประกอบอะไรบ้างที่กลุ่มตัวแปรเหล่านั้นวัดร่วมกัน (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) เป็นการวิเคราะห์เพื่อสำรวจและหาองค์ประกอบร่วม (Common Factor) ที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ทำให้ผลที่ได้จาก EFA สามารถลดตัวแปรสังเกตลงได้ โดยสามารถนำตัวแปร (Factors) มาสร้างองค์ประกอบร่วม ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้ EFA ในกรณีที่นักวิจัยยังไม่มีทฤษฎีสนับสนุนที่ชัดเจนในการจัดกลุ่มองค์ประกอบที่ต้องการวัด (Joreskog and Sorbom, 1996)

สรุปได้ว่าวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์องค์ประกอบ คือ เพื่อลดจำนวนตัวแปรโดยการจัดตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันไว้กลุ่มเดียวกัน และเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของโครงสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูลในเชิงประจักษ์ ซึ่งผู้วิจัยได้นำทฤษฎีการวิเคราะห์องค์ประกอบมาใช้เพื่อหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันในงาน

Vorina, Simoni, and Vlasova (2017, pp. 243-262) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันของพนักงาน จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานเอกชนและไม่ใช่พนักงานเอกชน ในสโลวีเนีย จำนวน 594 คน ผลของการวิจัยยืนยันว่าความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงานและความพึงพอใจในงานมีผลในเชิงบวกที่ค่าความเชื่อมั่นทางสถิติ (ระดับ 0.05) จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น $F(1, 583) = 296.14$, $p\text{-value} = 0.000$, $R\text{-square} = 0.33$ ผลลัพธ์ยังแสดงให้เห็นถึง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่แตกต่างระหว่างความผูกพันของพนักงานและเพศ และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่แตกต่างระหว่างความพึงพอใจในงานและเพศ

Barik and Kochar (2017, pp. 33-38) ศึกษาเรื่องแรงขับเคลื่อนความผูกพันของพนักงานและผลที่ตามมา จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมความผูกพันของพนักงานจำนวน 13 งานวิจัย และงานวิจัยเกี่ยวกับผลลัพธ์ของความผูกพันของพนักงาน 6 งานวิจัย สามารถสรุปและนำเสนอรูปแบบของปัจจัยที่เป็นแรงขับเคลื่อนความผูกพันของพนักงาน ได้ 6 ปัจจัย คือ 1) ระบบการให้รางวัล 2) การส่งเสริมในงาน 3) ประสิทธิภาพของผู้นำ 4) โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาตนเอง 5) ความมั่นคงในงาน 6) อำนาจการบริหารทีมและการตัดสินใจ และสรุปผลที่ตามมา 3 ประการ คือ 1) ความพึงพอใจของพนักงาน 2) ผลิตผลจากงาน 3) ลดอัตราการลาออกจากงาน

Vuong, Tung, Tushar, Quan, and Giao (2021) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร จากกลุ่มตัวอย่างแพทย์ที่ทำงานในโรงพยาบาลของรัฐในเวียดนามจำนวน 228 คน ผลของการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์คองบับค อัดฟ้า มากกว่า 0.7 ประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ 1) รายได้ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์ 3) คุณภาพของการตรวจและรักษาพยาบาล 4) ทรัพยากรของโรงพยาบาล 5) อิสรภาพในการทำงาน 6) โอกาสในการฝึกอบรมและการเลื่อนขั้น มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของแพทย์ในโรงพยาบาลของรัฐในเวียดนาม

Ababneh, LeFevre, and Bentley (2019) ศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงาน: การพัฒนาเครื่องมือวัดใหม่การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเครื่องมือวัดที่น่าเชื่อถือและถูกต้อง ซึ่งเป็นการรวมแต่ละองค์ประกอบของโครงสร้างความผูกพันและให้หลักฐานเชิงประจักษ์เกี่ยวกับความถูกต้องของเครื่องมือเมื่อเทียบกับโครงสร้างความผูกพันแบบอื่นๆ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน ความมุ่งมั่นขององค์กร นอกจากนี้งานวิจัยยังให้ข้อเสนอแนะกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการวัดความผูกพันของพนักงาน การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน การจัดการผลการปฏิบัติงาน ในลักษณะที่ส่งเสริมบรรยากาศการมีส่วนร่วมของพนักงานในสถานที่ทำงานและการเพิ่มการมีส่วนร่วมของพนักงาน

Chanana (2021) ศึกษาเรื่องหลักปฏิบัติเพื่อความผูกพันของพนักงานช่วงโควิด-19 ล็อคดาวน เป็นรายงานที่อิงจากเอกสารวิจัย บทความ หนังสือพิมพ์ออนไลน์และรายงานต่างๆขององค์การอนามัยโลกในช่วงสถานการณ์การระบาดใหญ่ ภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันบริษัทหลายแห่งกำลังพัฒนาแนวทางปฏิบัติด้านความผูกพันของพนักงาน ได้แก่ การพบปะแบบเสมือน การเรียนรู้และพัฒนาเสมือนจริง การจัดเซสชันออนไลน์รายสัปดาห์ การสัมมนาผ่านเว็บกับผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม และการสัมมนาผ่านเว็บเกี่ยวกับความวิตกกังวลและความเครียด กิจกรรมการสร้างทีมออนไลน์ แนวทางปฏิบัติเพื่อสร้างความผูกพันนี้จะแสดงออกผ่านผลลัพธ์เพื่อให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุผล เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า เพิ่มรายได้ให้กับบริษัทและพนักงานให้ผลงานที่ดีในทุกๆวัน

Kang and Sung (2017) ศึกษาเรื่องการสื่อสารของพนักงานที่สมมาตรนำไปสู่การมีส่วนร่วมของพนักงานและพฤติกรรมการสื่อสารเชิงบวกของพนักงานอย่างไร: การใกล้เคียงของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร การศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากการสำรวจบุคคลที่สุ่มเลือก 438 คน ซึ่งทำงานเป็นตัวแทนชายขององค์กรกรณีศึกษา การศึกษานี้ นำแบบจำลองสมการ

โครงสร้างสองขั้นตอนมาใช้บนพื้นฐานของการวิเคราะห์แบบจำลองการวัดขั้นสุดท้ายจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผลการวิจัยพบว่า การจัดการสื่อสารของพนักงาน การสื่อสารภายในมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน การมีส่วนร่วมของพนักงานช่วยเพิ่มพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงานที่ลดความตั้งใจจะลาออกจากงาน

Sun and Bunchapattanasakda (2019) เขียนบทความเรื่องความผูกพันของพนักงาน โดยพยายามทบทวนและสรุปผลการวิจัยก่อนหน้าเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานแบ่งออกเป็นสามประเภท ได้แก่ ปัจจัยองค์กร (รูปแบบการจัดการ รางวัลงาน ฯลฯ) ปัจจัยงาน (สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน ฯลฯ) และปัจจัยส่วนบุคคล (พลังงานทางกายภาพ ความประหม่า ฯลฯ) พบว่าการมีส่วนร่วมของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล (ความมุ่งมั่นขององค์กร พฤติกรรมเชิงบวก ฯลฯ) และประสิทธิภาพขององค์กร (ความพึงพอใจของลูกค้า ผลตอบแทนทางการเงิน ฯลฯ)

Mone and London (2018) เขียนหนังสือความผูกพันของพนักงานผ่านการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้จัดการที่จะเพิ่มความผูกพันของพนักงานโดยการใช้เครื่องมือที่แข็งแกร่ง Mon และ London ได้นำขยายวิธีการจากหลักการบริหารแบบดั้งเดิมโดยเพิ่มความเข้าใจ วิธีการให้อำนาจ การจัดการการเรียนรู้ และการสื่อสารตรงไปตรงมาเกี่ยวกับผลปฏิบัติงาน ซึ่งทั้งหมดเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการเพิ่มความผูกพันของพนักงาน

Osborne and Hammoud (2017) ศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานในที่ทำงาน โดยการสำรวจกลยุทธ์ที่ผู้นำธุรกิจสื่อสารบางรายใช้เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วม ประกอบด้วยผู้นำธุรกิจการสื่อสารสี่คนในแจ็กสัน รัฐมิสซิสซิปปี ซึ่งมีประสบการณ์ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานที่ประสบความสำเร็จอย่างน้อย 1 ปี มีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และรวบรวมเอกสารที่เก็บถาวรของบริษัทที่เข้าร่วม พบว่าประเด็นสำคัญที่เกิดขึ้นจากการวิเคราะห์ข้อมูลตามหัวข้อ ได้แก่ รางวัลและการยอมรับ การเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน และการสร้างสายสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและพนักงาน

Saks (2019) ศึกษาเรื่องย้อนอดีตและผลที่ตามมาจากความผูกพันของพนักงาน โดยพยายามแก้ไขปัญหบางอย่างที่เกิดขึ้นในช่วงสิบปีที่ผ่านมา และเพื่อประเมินความสามารถทั่วไปของสิ่งที่ค้นพบและแบบจำลองโดยใช้การวัด Utrecht Work Engagement Scale (UWES) ของความผูกพันในงานและการวัดงานแบบรายการเดียว และการมีส่วนร่วมขององค์กร นอกจากนี้ยังมีการทบทวนงานวิจัยด้านความผูกพันในงานและการมีส่วนร่วมขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า

ความหลากหลายของทักษะเป็นลักษณะเฉพาะของงานหลักช่วยให้เกิดความผูกพันในงาน ผลของการวิเคราะห์โดยใช้การวัดความผูกพันในการทำงานของ UWES พบว่าลักษณะงานและการรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กรเป็นตัวทำนายที่สำคัญของความผูกพันในงาน และการมีส่วนร่วมในการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ความมุ่งมั่นขององค์กร พฤติกรรมการเป็นพลเมืองขององค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกและเป็นสื่อกลางในความสัมพันธ์ระหว่าง เหตุการณ์ก่อนและผลที่ตามมา พบผลลัพธ์ที่คล้ายคลึงกันโดยใช้การวัดความผูกพันในงานและการมีส่วนร่วมขององค์กร

Tzvetana and Ivaylo (2017) ศึกษาเรื่องปัจจัยความผูกพันของพนักงานเพื่อความ เป็นเลิศขององค์กร เพื่อระบุวิธีการเพิ่มการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กรธุรกิจของบัลแกเรีย และระบุว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานดังกล่าวส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานและบริษัท อย่างไร ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีความผูกพันคือคนที่พร้อมที่จะพยายามต่อไปเพื่อความสำเร็จของบริษัท จะแบ่งปันกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และเพื่อน ๆ ในเชิงบวก ความคิดเห็นของนายจ้างไม่เพียงแต่แสดงให้เห็นว่ามั่นคงความเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม แต่รู้วิธีที่จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพราะเข้าใจเป้าหมายชัดเจน และกลยุทธ์ของนายจ้างต้องทราบด้วยความพยายามสู่คุณภาพและประสิทธิภาพส่งผลต่อผลลัพธ์ของบริษัท พนักงานที่มีส่วนร่วมรับรู้ความสำเร็จขององค์กรเป็นความสำเร็จของตนเอง และทำให้อยากอยู่ในองค์กรเพราะต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

คนธรัตน์ อ้นขวัญเมือง (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยในสายงานด้านความปลอดภัยทางการบินพลเรือน ด้านการรักษาความปลอดภัย การกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ และส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 157 คน จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และการพิจารณาถึงปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ เป็นปัจจัยที่บุคลากรให้ความสำคัญมาก ในส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับผลของความผูกพันต่อองค์กรของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ได้แก่ ได้แก่ ปัจจัยวัฒนธรรมหรืออุดมการณ์ขององค์กร ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ค่าตอบแทน และคุณภาพชีวิต

ตุลาการ นาคพันธ์ (2560) ศึกษาเรื่องสมการโครงสร้างของความผูกพันและความตั้งใจเปลี่ยนงานของเภสัชกรไทย โดยใช้การทดสอบแบบจำลองสมการโครงสร้างสมมุติฐานเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง ทรัพยากรองค์กร ลักษณะงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจเปลี่ยนงานและโดยอ้อมผ่านความผูกพันของเภสัชกร เก็บข้อมูลในเภสัชกรชุมชนจำนวน 209 คน ผลการวิจัยพบว่าทรัพยากรองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดเนื่องจากมีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจเปลี่ยนงานของเภสัชกร สำหรับลักษณะงานและการสนับสนุนทางสังคมนั้นช่วยลดความตั้งใจเปลี่ยนงานของเภสัชกรทางอ้อมโดยผ่านความผูกพันของเภสัชกร

งานวิจัยเกี่ยวกับการวิเคราะห์องค์ประกอบ

ณัฐนิชา นนงหงอก (2559, น. 63-65) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจในการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการทางน้ำที่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง โดยการสำรวจจากนักท่องเที่ยวจำนวน 400 คนที่เคยไปเที่ยวเกาะเสม็ด ซึ่งมีค่าน้ำหนักแต่ละองค์ประกอบที่มากกว่า 0.5 พบว่ามี 22 ตัวแปร จัดได้เป็น 4 องค์ประกอบได้แก่

1. มาตรฐานความปลอดภัย คุณภาพการบริการ (Strict)
2. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว (Media)
3. ปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยว (Emphasize)
4. การรับรู้ ความประทับใจให้กลับมาเที่ยวอีกครั้ง (Touch)

ชณิดาภา บุญประสม (2562) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์องค์ประกอบการลาออกกลางคันของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่ลาออกกลางคันระหว่างปีการศึกษา 2555 – 2559 จำนวน 280 คน พบว่าองค์ประกอบของการลาออกกลางคันของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีสามารถทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ แยกออกมาได้เป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) ด้านสถาบันการศึกษา ประกอบด้วยตัวแปร 13 ตัวแปร สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกกลางคันของนักศึกษาได้ 54.144%
- 2) ด้านส่วนตัวของนักศึกษา ประกอบด้วยตัวแปร 14 ตัวแปร สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกกลางคันของนักศึกษาได้ 7.265%
- 3) ด้านสภาพแวดล้อมประกอบด้วยตัวแปร 10 ตัวแปร สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกกลางคันของนักศึกษาได้ 7.029%
- 4) ด้านสภาพครอบครัว ประกอบด้วยตัวแปร 6 ตัวแปร สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกกลางคันของนักศึกษาได้ 3.404%

5) ด้านการเงิน ประกอบด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกกลางคันของนักศึกษาได้ 2.350%

องค์ประกอบทั้ง 5 องค์ประกอบ สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกกลางคันของนักศึกษาได้ 74.191%.

กฤตยชญ์ ตระกูลวรรณ (2561) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์องค์ประกอบสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเชิงสานสัมพันธ์ของวัยรุ่น จากกลุ่มตัวอย่างนักเรียนที่กำลังศึกษาในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภาคเรียนที่ 1 ปี การศึกษา 2561 ในเขตกรุงเทพมหานคร ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่การศึกษาเขต 2 จำนวน 668 คน โดยใช้ทฤษฎีแนวคิดของมอนเตมายอร์ (Montemayor) สามารถแยกออกมาเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความไว้วางใจ (Trust) 2) ความสนิทสนม (Intimacy) 3) ความใกล้ชิด (Closeness) 4) ความสัมพันธ์ทางอารมณ์ เชิงบวก (Relative positive affect) 5) การสื่อสาร (Communication) มีค่าความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2=1.27$, $df=2$, $p=.53$, $GFI=1.00$, $AGFI=0.99$, $CFI=1.00$, $RMSEA=0.00$, $SRMR=0.01$) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานระหว่าง 0.35-0.87 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 1 สรุปปัจจัยจากงานวิจัยก่อนหน้า

ปัจจัย	ผู้วิจัย						ตุลาการ นาคพันธ์ (2560)				
	Ababneh Lefevre and Bentley (2019)	Barik and Kocha (2017)	Chanana Sangeeta (2021)	Kang and Sung (2017)	Sun and Chanchai (2019)	Mone and London (2018)		Osborne and Hammond (2017)	Saks A.M. (2019)	Tzvetana and Ivaylo (2017)	Vorina Simonic and Vlasova (2017)
การให้รางวัล	✓				✓			✓		✓	✓
บรรยากาศการทำงาน	✓			✓						✓	
ลักษณะงาน				✓						✓	✓
โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา	✓				✓					✓	
การให้อำนาจ	✓			✓							
ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	✓			✓						✓	✓
การสื่อสารผลการปฏิบัติงาน	✓				✓					✓	
ความมุ่งมั่นต่อองค์กร	✓		✓		✓					✓	
ความรู้สึกร่วมส่วนเกี่ยวข้อง	✓					✓					✓
ความพึงพอใจในงาน	✓	✓				✓				✓	
ความตั้งใจที่จะออกจากงาน	✓	✓		✓						✓	✓
การเพิ่มผลิตผล	✓		✓							✓	

บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่บริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย ซึ่งมีจำนวนพนักงาน 329 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2565) ดังนั้นผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของทาโรยามาเน่ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2550) ที่มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และมีความคลาดเคลื่อนได้ 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 181 คน และสำรองเพิ่มไว้ 9 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 190 คน

การสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

การสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) และใช้วิธีเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษาความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความผูกพันในงานของพนักงาน เป็นแบบมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบมาตรวัดตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความคิดเห็นของปัจจัยความผูกพันในงานของพนักงาน	ค่าน้ำหนักของตัวเลือก
ระดับความคิดเห็น/มากที่สุด	5
ระดับความคิดเห็น/มาก	4
ระดับความคิดเห็น/ปานกลาง	3
ระดับความคิดเห็น/น้อย	2
ระดับความคิดเห็น/น้อยที่สุด	1

ในการวิจัยครั้งนี้การศึกษาวิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าน้ำหนัก ของระดับความคิดเห็นที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานโดยใช้การเปรียบเทียบเกณฑ์ จากการแปลความหมายค่าเฉลี่ย (สรชัย พิศาลบุตร, 2550) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความผูกพันมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความผูกพันมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความผูกพันปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความผูกพันน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความผูกพันน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ยื่นขอจริยธรรมการเก็บข้อมูลในมนุษย์ ต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อเก็บแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามความผูกพันในงานของพนักงานไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

3. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาแล้วทำการตรวจสอบถามถูกต้องแล้วนำมาวิเคราะห์

ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. คำนวณค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Average)
2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยความผูกพันในงานของพนักงาน
3. วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (EFA) ความผูกพันในงานของพนักงาน ดังนี้
 - 3.1 วัดความเหมาะสมของข้อมูล
 - 3.2 สกัดองค์ประกอบ
 - 3.3 ทำการหมุนแกน แล้วพิจารณาว่า
 - 3.3.1 คัดเลือกจำนวนองค์ประกอบตาม Scree plot
 - 3.3.2 คัดเลือกค่าถามที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับหรือมากกว่า 0.40 และจำนวนข้อในแต่ละองค์ประกอบมีอย่างน้อย 2 ตัวแปรขึ้นไปเป็น 1 องค์ประกอบ
 - 3.3.3 ตั้งชื่อองค์ประกอบ
 - 3.4 นำผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจมาสร้างกรอบแนวความคิดในการสร้างโมเดลองค์ประกอบความผูกพันในงานของพนักงาน
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
 - 4.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ของคอนนัค (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538, น. 125-126)

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum Si^2}{Si^2} \right]$$

เมื่อ α แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อ

$\sum Si^2$ แทน คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ

Si^2 แทน คะแนนความแปรปรวนของทั้งฉบับ

4.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สถิติ Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) เพื่อวัดความเหมาะสมของ ข้อมูลว่าสมควรที่จะใช้การวิเคราะห์ปัจจัยหรือไม่

$$KMO = \frac{\sum_{i \neq j} \Sigma r_{ij}^2}{\sum_{i \neq j} \Sigma r_{ij}^2 + \sum_{i \neq j} \Sigma a_{ij}^2}$$

เมื่อ r_{ij} คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร Xi และ Xj

a_{ij} คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บางส่วนระหว่างตัวแปร Xi และ Xj

สถิติ Bartlett's Sphericity Test เพื่อตรวจสอบว่าเมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร p ตัว สามารถแบ่งเป็นปัจจัยร่วมหรือกลุ่มตัวแปรที่มีส่วนร่วมกันหรือสัมพันธ์กันได้หรือไม่ โดยมีการแจกแจงโดยประมาณแบบไคกำลังสอง (χ^2) ซึ่งเป็นฟังก์ชันของค่าดีเทอร์มิแนนต์ของเมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R)

$$\chi^2 = - \left[(n - 1) - \frac{2p+5}{6} \right] \ln|R|$$

เมื่อ χ^2 มีจำนวนองศาความเป็นอิสระ เท่ากับ $\frac{1}{2}p(p - 1)$

$\ln|R|$ คือ ค่าลอการิทึมของดีเทอร์มิแนนต์ของเมทริกซ์สหสัมพันธ์ R

p คือ จำนวนตัวแปร

n คือ จำนวนข้อมูลการหาค่าดีเทอร์มิแนนต์ของ R

วิเคราะห์หาจำนวนองค์ประกอบความผูกพันในงานของพนักงาน ใช้การสกัดองค์ประกอบด้วยเทคนิคแกนสำคัญ (Principal Component Analysis : PCA) และหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีการ Varimax โดยวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจกับโปรแกรม SPSS พิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับองค์ประกอบ เพื่อจัดตัวแปรให้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกับ

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel และ SPSS ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยความผูกพันในงานของพนักงาน
3. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA)
4. การนำเสนอความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 190 คน โดยใช้ความถี่และร้อยละ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงาน สามารถสรุปและอธิบายรายละเอียดได้ตามตาราง 2 - 8

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	129	67.9
หญิง	61	32.1
รวม	190	100.0

จากตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 190 คน จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 และเป็นเพศหญิงจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	3	1.6
20-30 ปี	43	22.6
31-40 ปี	80	42.1
41-50 ปี	56	29.5
51 ปีขึ้นไป	8	4.2
รวม	190	100.0

จากตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 190 คน จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมาคือช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และ ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	94	49.5
สมรส	93	48.9
หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย	3	1.6
รวม	190	100.0

จากตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 190 คน จำแนกตามสถานภาพ พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โสด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาสมรส จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 และ หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	57	30.0
ปริญญาตรี	115	60.5
ปริญญาโท	18	9.5
รวม	190	100.0

จากตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 190 คน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และปริญญาโท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาการทำงานทั้งหมด

ระยะเวลาการทำงานทั้งหมด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	35	18.4
5-10 ปี	43	22.6
11-15 ปี	47	24.8
15-20 ปี	38	20.0
มากกว่า 20 ปี	27	14.2
รวม	190	100.0

จากตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 190 คน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานทั้งหมด พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานทั้งหมด 11-15 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 รองลงมามีระยะเวลาการทำงานทั้งหมด 5-10 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 ระยะเวลาการทำงานทั้งหมด 15-20 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ระยะเวลาการทำงานทั้งหมด น้อยกว่า 5

ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และระยะเวลาทำงานทั้งหมด มากกว่า 20 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน ณ ที่ปัจจุบัน

ระยะเวลาการทำงาน ณ ที่ปัจจุบัน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ปี	42	22.1
2-4 ปี	38	20.0
5-10 ปี	68	35.8
11-15 ปี	19	10.0
15-20 ปี	15	7.9
มากกว่า 20 ปี	8	4.2
รวม	190	100.0

จากตาราง 7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 190 คน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน ณ ที่ปัจจุบัน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงาน ณ ที่ปัจจุบัน 5-10 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมา มีระยะเวลาทำงาน น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 ระยะเวลาทำงาน 2-4 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ระยะเวลาทำงาน 11-15 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ระยะเวลาทำงาน 15-20 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 และ ระยะเวลาทำงาน มากกว่า 20 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2

ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	17	8.9
15,000-25,000 บาท	63	33.2
25,001-35,000 บาท	45	23.7
35,001-45,000 บาท	27	14.2
45,001-55,000 บาท	18	9.5
มากกว่า 55,000 บาท	20	10.5
รวม	190	100.0

จากตาราง 8 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 190 คน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 55,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,000-55,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยความผูกพันในงานของพนักงาน

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันในงานของพนักงาน

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความผูกพัน
1. รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับปริมาณงานหรือภารกิจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่	3.09	0.74	ปานกลาง
2. ความพอใจกับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรในสายอาชีพอื่น ๆ ที่มีวุฒิการศึกษาเหมือนกัน	3.09	0.78	ปานกลาง
3. การได้รับการประเมินเพื่อการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม	3.19	0.81	ปานกลาง
4. ค่าตอบแทนเป็นธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ	3.17	0.82	ปานกลาง
5. การได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลและค่าสวัสดิการต่างๆ	3.28	0.79	ปานกลาง
6. โอกาสที่จะแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	3.46	0.83	มาก
7. ลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทาย	3.67	0.78	มาก
8. การมีอิสระเต็มที่ในการทำงาน	3.09	0.74	ปานกลาง
9. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน	3.09	0.78	ปานกลาง
10. ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะ	3.19	0.81	ปานกลาง
11. ผู้บังคับบัญชามีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ปรารถนา	3.17	0.82	ปานกลาง
12. ผู้บังคับบัญชามีความห่วงใยในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชา	3.28	0.79	ปานกลาง
13. การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอเมื่อร้องขอ	3.46	0.83	มาก

ตาราง 9 (ต่อ)

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความผูกพัน
14. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยเพียงพอ	3.67	0.78	มาก
15. องค์กรมีการจัดสรรจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน	3.56	0.92	มาก
16. การได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	3.41	0.98	มาก
17. โอกาสในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ในงานที่รับผิดชอบ	3.38	1.02	ปานกลาง
18. ความพอใจบรรยากาศการทำงานในหน่วยงาน	3.22	0.99	ปานกลาง
19. บุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเท่าเทียมกัน	3.30	0.98	ปานกลาง
20. องค์กรมีการวางแผนความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Planning) ให้กับพนักงานอย่างเป็นระบบ	3.38	0.96	ปานกลาง
21. การจัดอบรมพัฒนาการทำงานขององค์กรมีความซ้ำซากจำเจ	2.95	0.76	ปานกลาง
22. หน่วยงานมีแหล่งเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด มุมแลกเปลี่ยนความรู้ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ฯลฯ ที่เหมาะสมกับการพัฒนาตนเอง	2.72	0.87	ปานกลาง
23. การได้รับการพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ	2.91	0.86	ปานกลาง
24. องค์กรหรือหัวหน้างานให้อำนาจการตัดสินใจอย่างเหมาะสม	3.21	0.79	ปานกลาง
25. การมีอำนาจในการตัดสินใจมากเพียงพอที่จะทำงานเป็นอย่างดี	3.25	0.85	ปานกลาง
26. การได้รับหรือสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการในการทำงาน	3.41	0.82	มาก

ตาราง 9 (ต่อ)

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความผูกพัน
27. ความสามารถควบคุมคุณภาพงานได้	3.49	0.76	มาก
28. โอกาสในการตั้งเป้าหมายการทำงานร่วมกับหัวหน้างาน	3.29	0.97	ปานกลาง
29. ความพึงพอใจจากการรับรู้เกี่ยวกับผลงานที่ได้จากหัวหน้างาน	3.28	0.86	ปานกลาง
30. การได้พูดคุยกันกับหัวหน้างานเกี่ยวกับการวางแผนเพื่อเติบโตในสายงาน	3.03	0.92	ปานกลาง
31. ความพอใจกับการอภิปรายผลการประเมินการปฏิบัติงานประจำปี	3.19	0.90	ปานกลาง
32. ความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กรและยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว	3.55	0.82	มาก
33. การมีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้ากิจกรรมขององค์กร	3.45	0.81	มาก
34. ความยินดีปฏิบัติงานตามที่คุณบังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ	3.82	0.86	มาก
35. ความต้องการที่จะดำรงความเป็นพนักงานขององค์กรนี้ต่อไปจนกว่าจะเกษียณ	3.29	0.92	ปานกลาง
36. การมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่องค์กรอื่นและได้รายได้ที่สูงกว่า แต่ยังสมัครใจที่จะยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรนี้ต่อไป	3.09	0.87	ปานกลาง
37. ความพร้อมที่จะเปลี่ยนงานใหม่ทันทีหากมีโอกาส	3.04	0.84	ปานกลาง
38. การบอกบุคคลอื่นด้วยความภาคภูมิใจว่าทำงานที่องค์กรแห่งนี้	3.80	0.82	มาก
39. ความเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่องค์กรนี้ จะทำให้มีความสุขในการทำงานและรักที่อยู่องค์กรนี้ตลอดไป	3.42	0.84	มาก

ตาราง 9 (ต่อ)

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความผูกพัน
40. การมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้	3.53	0.79	มาก
41. ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์การเท่าเทียมกับบุคลากรคนอื่น	3.42	0.82	มาก
42. ความสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามที่เวลากำหนด	3.67	0.87	มาก
43. ความสามารถมาช่วยงานนอกเวลาทำงานปกติได้	3.66	0.89	มาก
44. คิดว่าเป็นสมาชิกคนสำคัญที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์การ	3.64	0.85	มาก
45. การยอมรับและนำปรับมาใช้แม้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในที่ทำงาน	3.74	0.74	มาก
46. การสอนงานเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้พวกเขาทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.73	0.81	มาก
47. การพยายามพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพเสมอ	3.85	0.76	มาก
48. การแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์การ	3.82	0.76	มาก

จากตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย สามารถสรุปตามค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ ระดับความผูกพันมาก คือ การพยายามพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพเสมอ ($\bar{X} = 3.85$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.76) รองลงมา คือ การแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์การ ($\bar{X} = 3.82$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.76) ความยินดีปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ($\bar{X} = 3.82$)

และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.86) โอกาสในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ในงานที่รับผิดชอบ (\bar{X} = 3.80) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.79) การบอกบุคคลอื่นด้วยความภาคภูมิใจว่าทำงานที่องค์กรแห่งนี้ (\bar{X} = 3.80) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.82) การยอมรับและนำปรับมาใช้แม้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในที่ทำงาน (\bar{X} = 3.74) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.74) การสอนงานเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้พวกเขาทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (\bar{X} = 3.73) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.81) การได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ (\bar{X} = 3.68) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.75) ลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทาย (\bar{X} = 3.67) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.78) ความสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามที่เวลากำหนด (\bar{X} = 3.67) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.87) ความสามารถมาช่วยงานนอกเวลาทำงานปกติได้ (\bar{X} = 3.66) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.89) การคิดว่าเป็นสมาชิกคนสำคัญที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร (\bar{X} = 3.64) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.85) การมีอิสระเต็มที่ในการทำงาน (\bar{X} = 3.56) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.92) ความพอใจบรรยากาศการทำงานในหน่วยงาน (\bar{X} = 3.56) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.84) ความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กรและยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว (\bar{X} = 3.55) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.82) การมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ (\bar{X} = 3.53) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.79) ความสามารถควบคุมคุณภาพงานได้ (\bar{X} = 3.49) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.76) โอกาสที่จะแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ (\bar{X} = 3.46) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.83) การมีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้ากิจกรรมขององค์กร (\bar{X} = 3.45) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.81) ความเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่องค์กรนี้ จะทำให้มีความสุขในการทำงานและรักที่อยู่องค์กรนี้ตลอดไป (\bar{X} = 3.42) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.84) ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรเท่าเทียมกับบุคลากรคนอื่น ตลอดไป (\bar{X} = 3.42) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.82) ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน (\bar{X} = 3.41) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.98) และ การได้รับหรือสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการในการทำงาน (\bar{X} = 3.41) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.82) ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอเมื่อร้องขอ (\bar{X} = 3.38) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.96) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยเพียงพอ (\bar{X} = 3.38) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.76) ผู้บังคับบัญชารับฟัง

ข้อเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.38$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 1.02) บุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.36$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.83) ผู้บังคับบัญชามีความห่วงใยในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.30$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.98) โอกาสในการตั้งเป้าหมายการทำงานร่วมกับหัวหน้างาน ($\bar{X} = 3.29$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.97) ความต้องการที่จะดำรงความเป็นพนักงานขององค์กรนี้ต่อไปจนกว่าจะเกษียณ ($\bar{X} = 3.29$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.92) การได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลและค่าสวัสดิการต่างๆ ($\bar{X} = 3.28$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.79) ความพึงพอใจจากการรับรู้เกี่ยวกับผลงานที่ได้จากหัวหน้างาน ($\bar{X} = 3.28$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.86) การมีอำนาจในการตัดสินใจมากเพียงพอที่จะทำงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.25$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.85) ผู้บังคับบัญชามีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ปรารถนา ($\bar{X} = 3.22$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.99) องค์กรหรือหัวหน้างานให้อำนาจการตัดสินใจอย่างเหมาะสม ปรารถนา ($\bar{X} = 3.21$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.79) ความพอใจกับการอภิปรายผลการประเมินการปฏิบัติงานประจำปี ($\bar{X} = 3.19$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.90) การได้รับการประเมินเพื่อการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.19$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.81) ค่าตอบแทนเป็นธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.17$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.82) รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับปริมาณงานหรือภารกิจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ ($\bar{X} = 3.09$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.74) ความพอใจกับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรในสายอาชีพอื่น ๆ ที่มีวุฒิการศึกษาเหมือนกัน ($\bar{X} = 3.09$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.78) การมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่องค์กรอื่นและได้รายได้ที่สูงกว่า แต่ยังคงมีจิตใจที่จะยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรนี้ต่อไป ($\bar{X} = 3.09$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.87) องค์กรมีการวางแผนความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Planning) ให้กับพนักงานอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 3.04$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.79) ความพร้อมที่จะเปลี่ยนงานใหม่ทันทีหากมีโอกาส ($\bar{X} = 3.04$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.84) การได้พูดคุยกันกับหัวหน้างานเกี่ยวกับการวางแผนเพื่อเติบโตในสายงาน ($\bar{X} = 3.03$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.92) องค์กรมีการจัดสรรจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ($\bar{X} = 2.95$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.84) การจัดอบรมพัฒนาการทำงานขององค์กรมีความซ้ำซากจำเจ ($\bar{X} = 2.95$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.76) การได้รับการพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ ($\bar{X} = 2.91$)

และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.86) และหน่วยงานมีแหล่งเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด มุมแลกเปลี่ยนความรู้ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ฯลฯ ที่เหมาะสมกับการพัฒนาตนเอง (\bar{X} = 2.72) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.87) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA)

การศึกษาวิจัยได้ทำการศึกษาองค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย ดังนั้นจึงได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเพื่อสกัดองค์ประกอบให้เหมาะสมกับความสัมพันธ์ของปัจจัยตามแต่ละตัวแปรที่สกัดออกมา ซึ่งสามารถสรุปผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจได้ดังนี้

ตาราง 10 ค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลคิน (KMO) และค่าสถิติของบาร์ทเลทท์ (Bartlett's Test of Sphericity) ของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย

KMO and Bartlett's Test of Sphericity	
Approx. Chi-Square	8263.673
Df	1128
Sig.	<.001
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.935

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 10 พบว่าค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลคิน (KMO) = 0.935 ซึ่งมากกว่า 0.50 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลทั้งหมดและตัวแปรต่าง ๆ นั้นมีความสัมพันธ์กัน สามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจได้

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ของตัวแปร ใช้ในการแปลความหมาย ดังนี้

X1 แทน รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับปริมาณงานหรือภารกิจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่

X2 แทน ความพอใจกับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรในสายอาชีพอื่น ๆ ที่มีวุฒิการศึกษาเหมือนกัน

X3 แทน การได้รับการประเมินเพื่อการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม
 X4 แทน ค่าตอบแทนเป็นธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ
 X5 แทน การได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลและค่าสวัสดิการต่างๆ

- X6 แทน โอกาสที่จะแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่
 X7 แทน ลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทาย
 X8 แทน การมีอิสระเต็มที่ในการทำงาน
 X9 แทน ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน
 X10 แทน ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะ
 X11 แทน ผู้บังคับบัญชามีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ปรารถนา
 X12 แทน ผู้บังคับบัญชามีความหวังใยในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชา
 X13 แทน การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอเมื่อร้องขอ
 X14 แทน สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยเพียงพอ
 X15 แทน องค์การมีการจัดสรรจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน
 X16 แทน การได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ
 X17 แทน โอกาสในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ในงานที่รับผิดชอบ
 X18 แทน ความพอใจบรรยากาศการทำงานในหน่วยงาน
 X19 แทน บุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเท่าเทียมกัน
 X20 แทน องค์การมีการวางแผนความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Planning) ให้กับ

พนักงานอย่างเป็นระบบ

X21 แทน การจัดอบรมพัฒนาการทำงานขององค์การมีความซ้ำซากจำเจ
 X22 แทน หน่วยงานมีแหล่งเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด มุมแลกเปลี่ยนความรู้ คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต ฯลฯ ที่เหมาะสมกับการพัฒนาตนเอง

X23 แทน การได้รับการพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ

- X24 แทน องค์การหรือหัวหน้างานให้อำนาจการตัดสินใจอย่างเหมาะสม
 X25 แทน การมีอำนาจในการตัดสินใจมากเพียงพอที่จะทำงานเป็นอย่างดี
 X26 แทน การได้รับหรือสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการในการทำงาน
 X27 แทน ความสามารถควบคุมคุณภาพงานได้

X28 แทน โอกาสในการตั้งเป้าหมายการทำงานร่วมกับหัวหน้างาน

X29 แทน ความพึงพอใจจากการรับรู้เกี่ยวกับผลงานที่ได้จากหัวหน้างาน

X30 แทน การได้พูดคุยกันกับหัวหน้างานเกี่ยวกับการวางแผนเพื่อเติบโตในสายงาน

X31 แทน ความพอใจกับการอภิปรายผลการประเมินการปฏิบัติงานประจำปี

X32 แทน ความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กรและยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุ

เป้าหมายดังกล่าว

X33 แทน การมีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้ากิจกรรมขององค์กร

X34 แทน ความยินดีปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็ม

ความสามารถ

X35 แทน ความต้องการที่จะดำรงความเป็นพนักงานขององค์กรนี้ต่อไปจนกว่าจะ

เกษียณ

X36 แทน การมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่องค์กรอื่นและได้รายได้ที่สูงกว่า แต่ยังคง
สมัครใจที่จะยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรนี้ต่อไป

X37 แทน ความพร้อมที่จะเปลี่ยนงานใหม่ทันทีหากมีโอกาส

X38 แทน การบอกบุคคลอื่นด้วยความภาคภูมิใจว่าทำงานที่องค์กรแห่งนี้

X39 แทน ความเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่องค์กรนี้ จะทำให้มีความสุขในการทำงาน

และที่อยู่องค์กรนี้ตลอดไป

X40 แทน การมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้

X41 แทน ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรเท่าเทียมกับบุคลากรคนอื่น

X42 แทน ความสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามที่เวลากำหนด

X43 แทน ความสามารถมาช่วยงานนอกเวลาทำงานปกติได้

X44 แทน การคิดว่าเป็นสมาชิกคนสำคัญที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อ

ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร

X45 แทน การยอมรับและนำปรับมาใช้แม้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในที่ทำงาน

X46 แทน การสอนงานเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้พวกเขาทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

X47 แทน การพยายามพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพเสมอ

X48 แทน การแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กร

ตาราง 11 จำนวนองค์ประกอบ ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมของตัวแปรที่ใช้ของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย

องค์ประกอบ	ค่าไอเกน	ค่าร้อยละของ ความแปรปรวน	ค่าร้อยละของ ความแปรปรวนสะสม
1	7.053	14.693	14.693
2	6.690	13.938	28.632
3	5.770	12.021	40.652
4	4.545	9.468	50.120
5	3.974	8.279	58.399
6	3.084	6.425	64.824
7	1.929	4.019	68.843
8	1.517	3.161	72.004

จากตาราง 11 การสกัดองค์ประกอบ ได้ทำการสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญ (Principal Component Analysis: PCA) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการหมุนแกนองค์ประกอบและพบว่า จากตัวแปรปัจจัยต่างๆ ทั้งหมด 48 ตัวแปร นั้นสามารถจัดได้เป็น 8 องค์ประกอบ มีพิสัยของค่าไอเกนอยู่ระหว่าง 1.517 - 7.053 มีค่าความแปรปรวนสะสมร้อยละ 72.004

จากตาราง 12 แสดงถึงน้ำหนักองค์ประกอบภายหลังหมุนแกน โดยสามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ 1 มีจำนวน 10 ตัวแปร ดังนี้ การสอนงานเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้พวกเขาทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (X46) การพยายามพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพเสมอ (X47) การแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์การ (X48) การยอมรับและนำปรับมาใช้แม้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในที่ทำงาน (X45) ความยินดีปฏิบัติตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ (X34) การคิดว่าเป็นสมาชิกคนสำคัญที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์การ (X44) ความสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามที่เวลากำหนด (X42) ความสามารถมาช่วยงานนอกเวลาทำงานปกติได้ (X43) ความสามารถควบคุมคุณภาพงานได้ (X27) และความพอใจบรรยากาศการทำงานในหน่วยงาน (X18) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.85, 0.85, 0.83, 0.74, 0.67, 0.65, 0.64, 0.49, 0.49 และ 0.47 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาข้อความโดยรวมแล้ว แต่ละข้อจะเน้นเรื่องความชื่นชอบและหลงใหลในการทำงาน จึงเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า ความหลงใหลในการทำงาน (Passion)

ตาราง 13 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ Factor-2 ภายหลังหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนิแม็กซ์ (Varimax Method) และกำหนดให้แสดงค่าเฉพาะค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป ของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ปัจจัย	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	องค์ประกอบ							
		1	2	3	4	5	6	7	8
โอกาสในการตั้งเป้าหมายการทำงานร่วมกับ หัวหน้างาน (X28)	.783		✓						
ความพึงพอใจจากการรับรู้เกี่ยวกับผลงานที่ได้ จากหัวหน้างาน (X29)	.720		✓						
การได้พูดคุยกันกับหัวหน้างานเกี่ยวกับการ วางแผนเพื่อเติบโตในสายงาน (X30)	.705		✓						
การมีอำนาจในการตัดสินใจมากเพียงพอที่จะ ทำงานเป็นอย่างดี (X25)	.705		✓						

ตาราง 13 (ต่อ)

ปัจจัย	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	องค์ประกอบ							
		1	2	3	4	5	6	7	8
ความเข้าใจในเป้าหมายขององค์การและยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว (X32)	.667		✓						
การได้รับหรือสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการในการทำงาน (X26)	.641		✓						
การมีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้ากิจกรรมขององค์การ (X33)	.577		✓						
ความพอใจกับการอภิปรายผลการประเมินการปฏิบัติงานประจำปี (X31)	.557		✓						
องค์การหรือหัวหน้างานให้อำนาจการตัดสินใจอย่างเหมาะสม (X24)	.531		✓						
โอกาสที่จะแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ (X6)	.474		✓						
ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การเท่าเทียมกับบุคลากรคนอื่น (X41)	.462		✓						
ลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทาย (X7)	.412		✓						

จากตาราง 13 แสดงถึงน้ำหนักองค์ประกอบภายหลังหมุนแกน โดยสามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ 2 มีจำนวน 12 ตัวแปร ดังนี้ โอกาสในการตั้งเป้าหมายการทำงานร่วมกับหัวหน้างาน (X28) ความพึงพอใจจากการรับรู้เกี่ยวกับผลงานที่ได้จากหัวหน้างาน (X29) การได้พูดคุยกันกับหัวหน้างานเกี่ยวกับการวางแผนเพื่อเติบโตในสายงาน (X30) การมีอำนาจในการตัดสินใจมากเพียงพอที่จะทำงานเป็นอย่างดี (X25) ความเข้าใจในเป้าหมายขององค์การและยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว (X32) การได้รับหรือสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการในการทำงาน (X26) การมีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้ากิจกรรมขององค์การ (X33) ความพอใจกับการ

อภิปรายผลการประเมินการปฏิบัติงานประจำปี (X31) องค์การหรือหัวหน้างานให้อำนาจการตัดสินใจอย่างเหมาะสม (X24) โอกาสที่จะแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ (X6) ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การเท่าเทียมกับบุคลากรคนอื่น (X41) และลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทาย (X7) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.78, 0.72, 0.70, 0.70, 0.66, 0.64, 0.57, 0.55, 0.53, 0.47, 0.46 และ 0.41 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาข้อความโดยรวมแล้ว แต่ละข้อจะเน้นเรื่องการรับรู้เป้าหมายและผลของการทำงาน จึงเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า ความเข้าใจและการรับรู้ในงาน (Understanding in work)

ตาราง 14 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ Factor-3 ภายหลังหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนิแม็กซ์ (Varimax Method) และกำหนดให้แสดงค่าเฉพาะค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป ของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ปัจจัย	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	องค์ประกอบ							
		1	2	3	4	5	6	7	8
ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะ (X10)	.845			✓					
ผู้บังคับบัญชามีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ ปรารถนา (X11)	.844			✓					
การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาอยู่ เสมอเมื่อร้องขอ (X13)	.840			✓					
ผู้บังคับบัญชามีความห่วงใยในฐานะ ผู้ใต้บังคับบัญชา (X12)	.804			✓					
ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน (X9)	.784			✓					
การมีอิสระเต็มที่ในการทำงาน (X8)	.476			✓					

จากตาราง 14 แสดงถึงน้ำหนักองค์ประกอบภายหลังหมุนแกน โดยสามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ 3 มีจำนวน 6 ตัวแปร ดังนี้ ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะ (X10) ผู้บังคับบัญชามีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ปรารถนา (X11) การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอเมื่อร้องขอ (X13) ผู้บังคับบัญชามีความห่วงใยในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชา (X12)

ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน (X9) และการมีอิสระเต็มที่ในการทำงาน (X8) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.84, 0.84, 0.84, 0.80, 0.78 และ 0.47 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาข้อความโดยรวมแล้ว แต่จะขอจะเน้นเรื่องความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างานจึงเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor)

ตาราง 15 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ Factor-4 ภายหลังจากหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนริแม็กซ์ (Varimax Method) และกำหนดให้แสดงค่าเฉพาะค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป ของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ปัจจัย	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	องค์ประกอบ							
		1	2	3	4	5	6	7	8
ความพอใจกับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรในสายอาชีพอื่น ๆ ที่มีวุฒิการศึกษาเหมือนกัน (X2)	.724				✓				
รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับปริมาณงานหรือภารกิจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ (X1)	.719				✓				
ค่าตอบแทนเป็นธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ (X4)	.689				✓				
การได้รับการประเมินเพื่อการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม (X3)	.557				✓				
องค์การมีการจัดสรรจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน (X15)	.543				✓				
สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยเพียงพอ (X14)	.457				✓				

จากตาราง 15 แสดงถึงน้ำหนักองค์ประกอบภายหลังจากหมุนแกน โดยสามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ 4 มีจำนวน 6 ตัวแปร ดังนี้ ความพอใจกับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรในสายอาชีพอื่น ๆ ที่มีวุฒิการศึกษาเหมือนกัน (X2) รายได้ค่าตอบแทนเป็นธรรมและเหมาะสมกับ

ปริมาณงานที่รับผิดชอบ (X4) การได้รับการประเมินเพื่อการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม (X3) องค์การมีการจัดสรรจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน (X15) และสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับปริมาณงานหรือภารกิจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ (X1) และสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยเพียงพอ (X14) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.72, 0.71, 0.68, 0.55, 0.54 และ 0.45 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาข้อความโดยรวมแล้ว แต่ละข้อจะเน้นเรื่องรายได้และค่าตอบแทน จึงเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า ผลประโยชน์ที่ได้ (Benefit)

ตาราง 16 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ Factor-5 ภายหลังหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนิแม็กซ์ (Varimax Method) และกำหนดให้แสดงค่าเฉพาะค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป ของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ปัจจัย	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	องค์ประกอบ							
		1	2	3	4	5	6	7	8
ความต้องการที่จะดำรงความเป็นพนักงานของ องค์การนี้ต่อไปจนกว่าจะเกษียณ (X35)	.799					✓			
ความเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่องค์การนี้ จะทำ ให้มีความสุขในการทำงานและรักที่อยู่องค์การ นี้ตลอดไป (X39)	.733					✓			
การมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่องค์การอื่นและ ได้รายได้ที่สูงกว่า แต่ยังคงตั้งใจที่จะยังคง ทำงานอยู่ที่องค์การนี้ต่อไป (X36)	.657					✓			
การมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ (X40)	.635					✓			
การบอกบุคคลอื่นด้วยความภาคภูมิใจว่า ทำงานที่องค์การแห่งนี้ (X38)	.536					✓			

จากตาราง 16 แสดงถึงน้ำหนักองค์ประกอบภายหลังหมุนแกน โดยสามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ 5 มีจำนวน 5 ตัวแปร ดังนี้ ความต้องการที่จะดำรงความเป็นพนักงานขององค์การนี้ต่อไปจนกว่าจะเกษียณ (X35) ความเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่องค์การนี้ จะทำให้มีความสุขในการ

ทำงานและรักที่อยู่องค์กรนี้ตลอดไป (X39) การมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่องค์กรอื่นและได้รายได้ที่สูงกว่า แต่ยังมีศรัทธาที่จะยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรนี้ต่อไป (X36) การมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ (X40) และการบอกบุคคลอื่นด้วยความภาคภูมิใจว่าทำงานที่องค์กรแห่งนี้ (X38) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.79, 0.73, 0.65, 0.63 และ 0.53 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาข้อความโดยรวมแล้ว แต่ละข้อจะเน้นเรื่องความเชื่อมั่นและภักดีต่อองค์กร จึงเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty)

ตาราง 17 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ Factor-6 ภายหลังหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนิแม็กซ์ (Varimax Method) และกำหนดให้แสดงค่าเฉพาะค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป ของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ปัจจัย	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	องค์ประกอบ								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
หน่วยงานมีแหล่งเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด มุมแลกเปลี่ยนความรู้ คอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ต ฯลฯ ที่เหมาะสมกับการพัฒนาตนเอง (X22)	.781									✓
การได้รับการพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ (X23)	.760									✓
องค์กรมีการวางแผนความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Planning) ให้กับพนักงานอย่างเป็นระบบ (X20)	.689									✓
บุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเท่าเทียมกัน (X19)	.475									✓

จากตาราง 17 แสดงถึงน้ำหนักองค์ประกอบภายหลังหมุนแกน โดยสามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ 6 มีจำนวน 4 ตัวแปร ดังนี้ หน่วยงานมีแหล่งเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด มุมแลกเปลี่ยนความรู้ คอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ต ฯลฯ ที่เหมาะสมกับการพัฒนาตนเอง (X22) การได้รับการพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ (X23) องค์กรมีการ

วางแผนความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Planning) ให้กับพนักงานอย่างเป็นระบบ (X20) และบุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเท่าเทียมกัน (X19) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.78, 0.76, 0.68 และ 0.47 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาข้อความโดยรวมแล้ว แต่ละข้อจะเน้นเรื่องการพัฒนาความรู้และเติบโตในองค์กร จึงเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า ความก้าวหน้าในอาชีพ (Career path)

ตาราง 18 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ Factor-7 ภายหลังจากหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนิแม็กซ์ (Varimax Method) และกำหนดให้แสดงค่าเฉพาะค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป ของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ปัจจัย	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	องค์ประกอบ								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
ความพร้อมที่จะเปลี่ยนงานใหม่ทันทีหากมีโอกาส (X37)	.765									✓
การได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ (X16)	.465									✓
การได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลและค่าสวัสดิการต่างๆ (X5)	.411									✓

จากตาราง 18 แสดงถึงน้ำหนักองค์ประกอบภายหลังจากหมุนแกน โดยสามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ 7 มีจำนวน 3 ตัวแปร ดังนี้ ความพร้อมที่จะเปลี่ยนงานใหม่ทันทีหากมีโอกาส (X37) การได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ (X16) และการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลและค่าสวัสดิการต่างๆ (X5) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.76, 0.46 และ 0.41 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาข้อความโดยรวมแล้ว แต่ละข้อจะเน้นเรื่องการตอบสนองที่รวดเร็ว จึงเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า ความเร็วในการตอบสนอง (Speed of responses)

ตาราง 19 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ Factor-8 ภายหลังจากหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนิแม็กซ์ (Varimax Method) และกำหนดให้แสดงค่าเฉพาะค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป ของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ปัจจัย	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	องค์ประกอบ								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
การจัดอบรมพัฒนาการทำงานขององค์การมี ความซื่อสัตย์ (X21)	.759									✓
โอกาสในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ในงานที่ รับผิดชอบ (X17)	.403									✓

จากตาราง 19 แสดงถึงน้ำหนักองค์ประกอบภายหลังจากหมุนแกน โดยสามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ 8 มีจำนวน 2 ตัวแปร ดังนี้ การจัดอบรมพัฒนาการทำงานขององค์การมีความซื่อสัตย์ (X21) และโอกาสในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ในงานที่รับผิดชอบ (X17) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.75 และ 0.40 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาข้อความโดยรวมแล้ว แต่ละข้อจะเน้นเรื่องการเรียนรู้และนำไปใช้ จึงเรียกชื่อองค์ประกอบนี้ว่า การฝึกอบรม (Training)

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยในองค์ประกอบความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย

องค์ประกอบ	ชื่อองค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1	ความหลงใหลในการทำงาน (Passion)	3.70
2	ความเข้าใจและการรับรู้ในงาน (Understanding in work)	3.35
3	ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor)	3.37
4	ผลประโยชน์ที่ได้ (Benefit)	3.15
5	ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty)	3.43
6	ความก้าวหน้าในอาชีพ (Career path)	3.00
7	ความเร็วในการตอบสนอง (Speed of responses)	3.33
8	การฝึกอบรม (Training)	3.38

จากตาราง 20 แสดงถึงค่าเฉลี่ยของปัจจัยในแต่ละองค์ประกอบของความผูกพันในงานทั้ง 8 องค์ประกอบ โดยสามารถเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้ดังนี้ ความความหลงใหลในการทำงาน (Passion) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) การฝึกอบรม (Training) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor) ความเข้าใจและการรับรู้ในงาน (Understanding in work) ความเร็วในการตอบสนอง (Speed of responses) ผลประโยชน์ที่ได้ (Benefit) และ ความก้าวหน้าในอาชีพ (Career path) โดยมีค่าเฉลี่ยของตัวแปรเท่ากับ 3.70, 3.43, 3.38, 3.37, 3.35, 3.33, 3.30 และ 3.15 ตามลำดับ

การนำเสนอความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์กร

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและเสนอแนะของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย สามารถสรุปได้ดังนี้

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและเสนอแนะของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย ที่มีต่อบริษัทฯ

ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ*
<u>ผู้บริหาร</u>	5	38.5
- ผู้บริหารควรมีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และระบบการทำงาน		
- ผู้บริหารควรมีทักษะในการบริหารให้ทันตามความเปลี่ยนแปลง		
- ผู้บริหารควรเป็นกลาง และรักษาบรรยากาศในการทำงาน		
<u>ระบบการทำงาน</u>	4	30.9
- ระบบการทำงานมีความยุ่งยากและซับซ้อนเกินไป		
- ควรมีกล่องรับความคิดเห็นของพนักงานเพื่อรับฟังปัญหา		
- ควรมีวิธีในการรับมือสำหรับการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจ		
<u>หัวหน้างาน</u>	2	15.3
- หัวหน้างานที่ดีจะช่วยให้บริษัทอยู่รอดและเติบโต		
- หัวหน้างานที่ดีต้องมีภาวะผู้นำ เข้าใจความผิดพลาดและหาทางแก้ไข		
<u>การพัฒนาบุคลากร</u>	2	15.3
- ควรมีระบบพัฒนาบุคลากรที่ได้มาตรฐาน		
รวม	13	100.0

* ร้อยละของจำนวนผู้ที่มีข้อคิดเห็นและเสนอแนะทั้งหมด

จากตาราง 21 แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย ต้องการให้บริษัทฯปรับปรุงคือ ผู้บริหาร ระบบการทำงาน หัวหน้างาน และการพัฒนาบุคลากร ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ห้องศึ่ประกอบเชิงสำรวจความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังหัวข้อต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะทั่วไป
4. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 67.9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างโสดกับสมรสมีจำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 49.5 และ 48.9 ตามลำดับ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานมาแล้ว 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงาน ณ ที่ปัจจุบัน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.8 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 15,000 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.2

ระดับความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) = 3.37 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.88 โดยตัวแปรที่ได้คะแนนสูงสุดอยู่ในระดับความผูกพันมาก คือ การพยายามพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพเสมอ มีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) = 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.76 รองลงมาคือ การแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กร มี

ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) = 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.76 และความยินดีปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชาหมายอย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) = 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.86 ตามลำดับ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบของแบบประเมินความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย จากตัวแปร 48 ตัว มีค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอดิน (KMO) = 0.935 ซึ่งมากกว่า 0.50 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลทั้งหมดและตัวแปรต่าง ๆ นั้นมีความเหมาะสมสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจได้ และจากทดสอบสมมติฐานของบาร์ทเลทท์ (Bartlett's Test of Sphericity) พบว่า ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) = 8263.673 และค่า Significant < 0.001 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่า เมตริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กัน ตัวแปรปัจจัยทั้ง 48 ตัวแปรเหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจต่อไปได้ ในการสกัดองค์ประกอบได้ ทำการสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญ (Principal Component Analysis: PCA) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการหมุนแกนองค์ประกอบและพบว่า จากตัวแปรปัจจัยต่าง ๆ ทั้งหมด 48 ตัวแปร นั้นสามารถจัดได้เป็น 8 องค์ประกอบ มีพิสัยของค่าไอเกนอยู่ระหว่าง 1.517 - 7.053 มีค่าความแปรปรวนสะสมร้อยละ 72.004 ซึ่งค่าน้ำหนักองค์ประกอบภายหลังหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนิมแม็กซ์ (Varimax Method) สามารถอธิบายถึงองค์ประกอบของแบบประเมินความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย ได้ทั้งหมด 8 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่ 1 นั้นมีความสำคัญที่สุดซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนของชุดข้อมูลได้ร้อยละ 14.69 องค์ประกอบที่ 2 สามารถอธิบายความแปรปรวนของชุดข้อมูลได้ร้อยละ 13.93 องค์ประกอบที่ 3 สามารถอธิบายความแปรปรวนของชุดข้อมูลได้ร้อยละ 12.02 องค์ประกอบที่ 4 สามารถอธิบายความแปรปรวนของชุดข้อมูลได้ร้อยละ 9.46 องค์ประกอบที่ 5 สามารถอธิบายความแปรปรวนของชุดข้อมูลได้ร้อยละ 8.27 องค์ประกอบที่ 6 สามารถอธิบายความแปรปรวนของชุดข้อมูลได้ร้อยละ 6.42 องค์ประกอบที่ 7 สามารถอธิบายความแปรปรวนของชุดข้อมูลได้ร้อยละ 4.01 และองค์ประกอบที่ 8 สามารถอธิบายความแปรปรวนของชุดข้อมูลได้ร้อยละ 3.16 ตามลำดับ โดยสามารถสรุปความสัมพันธ์ขององค์ประกอบปัจจัยที่มีความสำคัญในแต่ละกลุ่มได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 คือ ความหลงใหลในการทำงาน (Passion) มี 10 ตัวแปร ได้แก่ การสอนงานเพื่อนร่วมงานเพื่อให้พวกเขาทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การพยายามพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพเสมอ การแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กร การยอมรับและนำไปปรับมาใช้แม้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในที่ทำงาน ความยินดีปฏิบัติตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ การคิดว่าเป็นสมาชิกคนสำคัญที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร ความสามารถปฏิบัติตามได้ตามที่เวลากำหนด ความสามารถมาช่วยงานนอกเวลาทำงานปกติได้ ความสามารถควบคุมคุณภาพงานได้ และความพอใจบรรยากาศการทำงานในหน่วยงาน

องค์ประกอบที่ 2 คือ ความเข้าใจและการรับรู้ในงาน (Understanding in work) มี 12 ตัวแปร ได้แก่ โอกาสในการตั้งเป้าหมายการทำงานร่วมกับหัวหน้างาน ความพึงพอใจจากการรับรู้เกี่ยวกับผลงานที่ได้จากหัวหน้างาน การได้พูดคุยกันกับหัวหน้างานเกี่ยวกับการวางแผนเพื่อเติบโตในสายงาน การมีอำนาจในการตัดสินใจมากเพียงพอที่จะทำงานเป็นอย่างไรดี ความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กรและยินดีที่จะปฏิบัติตามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว การได้รับหรือสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้ากิจกรรมขององค์กร ความพอใจกับการอภิปรายผลการประเมินการปฏิบัติงานประจำปี องค์กรหรือหัวหน้างานให้อำนาจการตัดสินใจอย่างเหมาะสม โอกาสที่จะแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรเท่าเทียมกับบุคลากรคนอื่น และลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทาย

องค์ประกอบที่ 3 คือ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor) มี 6 ตัวแปร ได้แก่ ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะ ผู้บังคับบัญชามีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ปรารถนา การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอเมื่อร้องขอ ผู้บังคับบัญชามีความห่วงใยในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน และการมีอิสระเต็มที่ในการทำงาน

องค์ประกอบที่ 4 คือ ผลประโยชน์ที่ได้ (Benefit) มี 6 ตัวแปร ได้แก่ ความพอใจกับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรในสายอาชีพอื่น ๆ ที่มีวุฒิการศึกษาเหมือนกัน รายได้ค่าตอบแทนเป็นธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ การได้รับการประเมินเพื่อการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม องค์กรมีการจัดสรรจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน

สวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับปริมาณงานหรือภารกิจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ และสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยเพียงพอ

องค์ประกอบที่ 5 คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) มี 5 ตัวแปร ได้แก่ ความต้องการที่จะดำรงความเป็นพนักงานขององค์กรนี้ต่อไปจนกว่าจะเกษียณ ความเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ขององค์กรนี้จะทำให้มีความสุขในการทำงานและรักที่อยู่ขององค์กรนี้ตลอดไป การมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่ขององค์กรอื่นและได้รายได้ที่สูงกว่าแต่ยังสมัครใจที่จะยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรนี้ต่อไป การมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ และการบอกบุคคลอื่นด้วยความภาคภูมิใจว่าทำงานที่องค์กรแห่งนี้

องค์ประกอบที่ 6 คือ ความก้าวหน้าในอาชีพ (Career path) มี 4 ตัวแปร ได้แก่ หน่วยงานมีแหล่งเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด มุมแลกเปลี่ยนความรู้ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ฯลฯ ที่เหมาะสมกับการพัฒนาตนเอง การได้รับการพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ องค์กรมีการวางแผนความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Planning) ให้กับพนักงานอย่างเป็นระบบ และบุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเท่าเทียมกัน

องค์ประกอบที่ 7 คือ ความเร็วในการตอบสนอง (Speed of responses) มี 3 ตัวแปร ได้แก่ ความพร้อมที่จะเปลี่ยนงานใหม่ทันทีหากมีโอกาส การได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ และการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล และค่าสวัสดิการต่างๆ

องค์ประกอบที่ 8 คือ การฝึกอบรม (Training) มี 2 ตัวแปร ได้แก่ การจัดอบรมพัฒนาการทำงานขององค์กรมีความซ้ำซากจำเจ และโอกาสในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ในงานที่รับผิดชอบ

สามารถนำองค์ประกอบทั้ง 8 มาสร้างเป็นโมเดลองค์ประกอบความผูกพันในงานของพนักงานได้ตามภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 โมเดลองค์ประกอบความผูกพันในงานของพนักงาน

เมื่อนำองค์ประกอบความผูกพันในงานของพนักงานทั้ง 8 องค์ประกอบ มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยของปัจจัยภายในองค์ประกอบ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความความหลงใหลในการทำงาน (Passion) มีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) = 3.70 รองลงมาคือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) มีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) = 3.43 และการฝึกอบรม (Training) มีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) = 3.38 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวมของตัวแปรทั้ง 8 องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.37

อภิปรายผลการวิจัย

การวิเคราะห์องค์ประกอบของแบบสอบถามความผูกพันในงานของพนักงานของบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) เพื่อทำการหา

ความสัมพันธ์ของตัวแปร มีค่าสถิติของ Kaiser-Meyer-Okin (KMO) ที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ 0.935 ซึ่งมากกว่า 0.50 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลทั้งหมดและตัวแปรต่างๆ เหล่านี้มีความเหมาะสมและสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีในงานวิจัยของ ญัฐนิชา หนองงอก (2559) ที่กล่าวว่า การตรวจสอบชุดข้อมูลเบื้องต้น ค่า KMO ต้องมากกว่า 0.50 ถึงจะมีความเหมาะสมนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจได้ และจากค่าสถิติของบาร์ทเลทท์ (Bartlett's Test of Sphericity) พบว่าค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) ที่ได้จากการทดสอบเท่ากับ 8263.673 และค่า Significant <0.001 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรปัจจัยต่างๆ ทั้ง 48 ตัวแปรนั้นมีความสัมพันธ์กัน โดยสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจได้ ในการสกัดตัวแปร ได้ทำการสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญ (Principal Component Analysis: PCA) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการหมุนแกนองค์ประกอบและพบว่า จากตัวแปรปัจจัยต่างๆ ทั้งหมด 48 ตัวแปร นั้นสามารถจัดได้เป็น 8 องค์ประกอบ มีพิสัยของค่าไอเกนอยู่ระหว่าง 1.517 - 7.053 และค่าสะสมความแปรปรวนร้อยละ 72.004 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรยุทธ์ เมืองแก้ว (2554) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบแบบประเมินการประหยัดพลังงานไฟฟ้า พบว่าเมื่อพิจารณาค่าไอเกนที่มีค่ามากกว่า 1 ได้องค์ประกอบทั้งหมด 9 องค์ประกอบ อยู่ระหว่าง 1.044 - 8.143 และมีค่าความแปรปรวนสะสมร้อยละ 56.937

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบภายหลังหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนริแม็กซ์ (Varimax Method) สามารถอธิบายถึงองค์ประกอบของแบบประเมินความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย ได้ทั้งหมด 8 องค์ประกอบ โดยพิจารณาความเหมาะสมของค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ที่ค่าเกิน 0.4 ตามเกณฑ์การตัดสินใจตามจำนวน N (Sample size) สอดคล้องกับทฤษฎี พูลพงษ์ สุขสว่าง (2563) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ Exploratory Factor Analysis แนวทางสำหรับการระบุ factor loading ที่มีนัยสำคัญตามขนาดตัวอย่าง โดยสามารถอธิบายองค์ประกอบทั้ง 8 ได้ว่า ความหลงใหลในการทำงาน (Passion) ความเข้าใจและการรับรู้ในงาน (Understanding in work) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor) ผลประโยชน์ที่ได้ (Benefit) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ความก้าวหน้าในอาชีพ (Career path) ความเร็วในการตอบสนอง (Speed of responses) การฝึกอบรม (Training) ซึ่งองค์ประกอบบางตัวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตา จันทรงาม (2559) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร

ออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล ได้แก่ ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การพัฒนาการทำงาน ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำ และค่าตอบแทน

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของตัวแปรรวมในแต่ละองค์ประกอบ องค์ประกอบที่มีผลต่อความผูกพันในงานมากที่สุดคือ ความความหลงใหลในการทำงาน (Passion) กล่าวถึงปัจจัยบรรยากาศในการทำงาน ความมุ่งมั่นต่อองค์กร ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คนธรัตน์ อ้นขวัญเมือง (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย จำนวน 157 คน จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และการพิจารณาถึงปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ เป็นปัจจัยที่บุคลากรให้ความสำคัญมาก องค์ประกอบที่มีผลต่อความผูกพันในงานรองลงมาคือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) กล่าวถึงปัจจัยความมุ่งมั่นต่อองค์กร ความรู้สึกมีส่วนร่วมเกี่ยวกับงาน และความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ababneh, LeFevre, and Bentley (2019) ที่ศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงาน: การพัฒนาเครื่องมือวัดใหม่ เพื่อพัฒนาเครื่องมือวัดที่น่าเชื่อถือและถูกต้อง ซึ่งเป็น การรวมแต่ละองค์ประกอบของโครงสร้างความผูกพันและให้หลักฐานเชิงประจักษ์เกี่ยวกับความถูกต้องของเครื่องมือเมื่อเทียบกับโครงสร้างความผูกพันแบบอื่นๆ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน ความมุ่งมั่นขององค์กร และการฝึกอบรม (Training) กล่าวถึงปัจจัยโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mone and London (2018) ที่เขียนหนังสือ ความผูกพันของพนักงานผ่านการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้จัดการที่จะเพิ่มความผูกพันของพนักงานโดยการใช้เครื่องมือที่แข็งแกร่ง ขยายวิธีการจากหลักการการบริหารแบบดั้งเดิมโดยเพิ่มความเชื่อใจ วิธีการให้อำนาจ การจัดการการเรียนรู้ และการสื่อสารตรงไปตรงมาเกี่ยวกับผลปฏิบัติงาน ซึ่งทั้งหมดเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการเพิ่มความผูกพันของพนักงาน

ข้อเสนอแนะทั่วไป

การวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบเชิงสำรวจความผูกพันในงานของพนักงานบริษัท จัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าระดับปานกลาง (3.00) จะมีอยู่ 4 ปัจจัย 1) องค์กรมีการจัดสรรจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน 2) การจัดอบรมพัฒนาการทำงานขององค์กรมี

ความซ้ำซากจำเจ 3) การได้รับการพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ และ 4) หน่วยงานมีแหล่งเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด มุมแลกเปลี่ยนความรู้ คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต ฯลฯ ที่เหมาะสมกับการพัฒนาตนเอง เป็นความรู้สึกรักของพนักงานอาจจะไม่ใช่ความจริงทั้งหมด ต้องสอบถามฝ่ายบริหารด้วย แล้วเอาข้อมูลมาประกอบกัน ก่อนที่จะสรุปผลเพื่อวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาให้ดีขึ้น ไม่ควรมองจากด้านเดียว เช่น อาจจะมีการดำเนินการแล้วแต่ขาดการประชาสัมพันธ์ หรือช่องทางประชาสัมพันธ์ไม่มีประสิทธิภาพ แหล่งการเรียนรู้จากห้องสมุด หรือห้องคอมพิวเตอร์ อาจจะเป็นแบบออนไลน์ ซึ่งสามารถดูได้จากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคล เพื่อให้เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิตและเทคโนโลยีในปัจจุบัน

2. องค์ประกอบความผูกพันในงานของพนักงานทั้ง 8 องค์ประกอบ สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ตามค่าเฉลี่ยปัจจัยภายในองค์ประกอบ และผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) ความความหลงใหลในการทำงาน (Passion) ควรสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาทักษะในงานที่ปฏิบัติอยู่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขยิ่งขึ้น

2) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) องค์กรควรมีกิจกรรมให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าของพนักงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานให้เกิดความภาคภูมิใจในองค์กร

3) การฝึกอบรม (Training) ควรมีการจัดอบรมหลักสูตรให้สอดคล้องกับลักษณะงาน และตามความจำเป็น

4) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor) ควรส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานในองค์กร มีการพูดคุยสื่อสารระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องอย่างสม่ำเสมอ

5) ความเข้าใจและการรับรู้ในงาน (Understanding in work) องค์กรควรกำหนดบทบาทและหน้าที่ของตำแหน่งงานที่ชัดเจน รวมถึงเป้าหมายในงาน วิธีการวัดผล และสื่อสารเพื่อให้พนักงานเข้าใจตรงกัน

6) ความเร็วในการตอบสนอง (Speed of responses) ควรปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้คล่องตัว ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน หรือพัฒนาระบบที่ช่วยให้ทำงานได้เร็วขึ้น

7) ผลประโยชน์ที่ได้ (Benefit) องค์กรควรพัฒนาระบบสวัสดิการให้ดีขึ้น และปรับค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ โดยอาจจะอิงข้อมูลจากบริษัทอื่น ที่มีประเภทของธุรกิจเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน

8) ความก้าวหน้าในอาชีพ (Career path) องค์กรควรมีการส่งเสริมให้พนักงานมองเห็นความก้าวหน้าในอาชีพ โดยการพูดคุยเรื่องเป้าหมายในอาชีพ ระหว่างพนักงาน หัวหน้า

งาน และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อกำหนดแผนการเรียนรู้ส่วนบุคคล ให้การสนับสนุน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในส่วนที่ 3 ของแบบสอบถามถึงแม้จะมีผู้ตอบแบบสอบถามปริมาณน้อยที่กรอกข้อมูลส่วนนี้เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด อาจสะท้อนความรู้สึกเบื้องต้นของพนักงาน ที่อยากให้บริษัทได้รับรู้ ซึ่งผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถใช้ข้อมูลส่วนนี้มาประกอบการพิจารณา เพื่อหาวิธีพัฒนาหรือปรับปรุงได้

4. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถนำผลวิจัยที่ได้ ไปวางแผนกลยุทธ์สำหรับองค์การเพื่อเสริมสร้างความผูกพันในงานของพนักงานได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลสรุปการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

1. การทำวิจัยในมนุษย์ต้องคำนึงถึงระเบียบ ข้อกำหนดต่างๆ และกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลด้วย ดังนั้นผู้วิจัยควรเผื่อเวลา และศึกษาขั้นตอนการวิจัยให้ดี เพื่อให้การวิจัยสามารถเสร็จตามแผนงานได้

2. การเก็บข้อมูลการวิจัยจากพนักงานในองค์การ ต้องแจ้งฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้บริหารให้ทราบ เพื่อให้เห็นประโยชน์หรือผลกระทบจากงานวิจัย ป้องกันปัญหาอื่นๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการทำวิจัยได้ และเพื่อให้ผู้วิจัยได้รับการสนับสนุนความร่วมมือในการทำวิจัย

3. ผู้วิจัยแนะนำให้นำผลการวิจัยไปใช้สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบยั่งยืนความผูกพันในงานของพนักงาน

4. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย อาจมีการขยายผลไปยังบริษัทหรือประเภทธุรกิจอื่นๆ

5. การทำงานวิจัยนี้เป็นการศึกษา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งหากเกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์การในอนาคต อาจพิจารณาปัจจัยที่แตกต่างอย่างอื่นเข้ามาเพิ่มเติมอีกครั้ง เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมขึ้น

บรรณานุกรม

- Ababneh, O. M. A., LeFevre, M., & Bentley, T. (2019). Employee engagement: development of a new measure. *International Journal of Human Resources Development and Management*, 19. Retrieved from <https://www.inderscienceonline.com/doi/pdf/10.1504/IJHRDM.2019.098623>
- Barik, S., & Kochar, A. (2017, April). Effect of Employee Training on the Perceived Organisational Performance: A Case Study of the Print Media Industry in Ghana. *International Journal of Latest Technology in Engineering, Management & Applied Science (IJLTEMAS)*, 6(4), 243-262. Retrieved from <https://www.academia.edu/32856036>
- Chanana, N. (2021). Employee engagement practices during COVID-19 lockdown. *Journal of PUBLIC AFFAIRS*, 21(4). Retrieved from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/pa.2508>
- Kang, M., & Sung, M. (2017). How symmetrical employee communication leads to employee engagement and positive employee communication behaviors: The mediation of employee-organization relationships. *Journal of Communication Management*, 21(1). Retrieved from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JCOM-04-2016-0026/full/html>
- Mone, E. M., & London, M. (2018). *Employee Engagement Through Effective Performance Management* (2nd ed.). New York: Routledge.
- Osborne, S., & Hammoud, M. S. (2017). Effective Employee Engagement in the Workplace. *INTERNATIONAL JOURNAL OF APPLIED MANAGEMENT & TECHNOLOGY*, 16(1). Retrieved from <https://scholarworks.waldenu.edu/ijamt/vol16/iss1/4>
- Saks, A. M. (2019). Antecedents and consequences of employee engagement revisited. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 6(1). Retrieved from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JOEPP-06-2018-0034/full/html>

Sun, L., & Bunchapattanasakda, C. (2019). Employee Engagement: A Literature Review. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(1), 63-80. Retrieved from <https://ideas.repec.org/a/mth/ijhr88/v9y2019i1p63-80.html>

Tzvetana, S., & Ivaylo, I. (2017). Employee engagement factor for organizational excellence. *International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research (IJBESAR)*, 10(1), 23-29. Retrieved from <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/185656/1/v10-i1-p23-29-organizational-excellence.pdf>

Vorina, A., Simoni, M., & Vlasova, M. (2017). AN ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND EMPLOYEE ENGAGEMENT. *ECONOMIC THEMES* (2017) 55(2), 243-262. Retrieved from <https://sciendo.com/pdf/10.1515/ethemes-2017-0014>

Vuong, B. N., Tung, D. D., Tushar, H., Quan, T. N., & Giao, H. N. K. (2021). Determinates of factors influencing job satisfaction and organizational loyalty. *Management Science Letters* 11 (2021), 203-212.

กฤตยชญ์ ตระกูลวานนท์. (2561). การวิเคราะห์องค์ประกอบสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเชิงसानสัมพันธ์ของวัยรุ่น. (ปริญญานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คนธรัตน์ อ้นขวัญเมือง. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ).

ชณิดาภา บุญประสม. (2562, มกราคม-เมษายน). การวิเคราะห์องค์ประกอบการลาออกกลางคันของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 10(1), 86-97.

ณัฐพัชร์ พัฒน์ฐิระเวช. (2563). แรงจูงใจกับความผูกพันในงานของข้าราชการเรือนจำคลองเปรม. (สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก https://mis.krirk.ac.th/librarytext/mpa/2563/F_Natpat_Thiraveja.pdf

- ณัฐนิชา หนองหงอก. (2559). การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงสำรวจในการส่งเสริมกิจกรรม
นันทนาการทางน้ำของการท่องเที่ยวที่หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง. (การค้นคว้าอิสระ
ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- ตุลาการ นาคพันธ์. (2560). สมการโครงสร้างของความผูกพันและความตั้งใจเปลี่ยนงานของเภสัชกร
ไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษฎีบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ธีรยุทธ์ เมืองแก้ว. (2554). การวิเคราะห์องค์ประกอบของแบบประเมินในการประหยัดพลังงาน
ไฟฟ้า. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคม (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ:
ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสภา. (2554). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. สืบค้นจาก
<https://dictionary.orst.go.th/>
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- สุชุม มูลเมือง. (2565). การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA)
[เอกสารประกอบการสอน]. ปทุมธานี: มหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สุภมาศ อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ, และ รัชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2551). สถิติวิเคราะห์
สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ : เทคนิคการใช้โปรแกรม [ลิสเรล]
LISSEL. กรุงเทพฯ: มิสชั่น มีเดีย.



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงสำรวจความผูกพันในงานของพนักงานบริษัท
จัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน จำนวน 48 ข้อ ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความผูกพันในงานของพนักงาน

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ

ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระ จะเก็บข้อมูลของท่านเป็นความลับเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ยิ่ง มา ณ โอกาสนี้

นายไพศาล ศรชัย

นิสิตปริญญาโท สาขาการจัดการ

คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

5. ระยะเวลาการทำงานทั้งหมด

น้อยกว่า 5 ปี

5-10 ปี

11-15 ปี

15-20 ปี

มากกว่า 20 ปี

6. ระยะเวลาการทำงาน ณ ที่ปัจจุบัน

น้อยกว่า 2 ปี

2-4 ปี

5-10 ปี

11-15 ปี

15-20 ปี

มากกว่า 20 ปี

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 15,000 บาท
- 15,000-25,000 บาท
- 25,001-35,000 บาท
- 35,001-45,000 บาท
- 45,001-55,000 บาท
- มากกว่า 55,000 บาท



ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความผูกพันในงานของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงคำตอบเดียว

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับปริมาณงานหรือภารกิจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่					
2. ท่านพอใจกับเงินเดือนของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรในสายอาชีพอื่น ๆ ที่มีวุฒิการศึกษาเหมือนกับท่าน					
3. ท่านได้รับการประเมินเพื่อการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม					
4. ค่าตอบแทนเป็นธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ					
5. ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลและค่าสวัสดิการต่างๆ					
6. ท่านมีโอกาสที่จะแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
7. ลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทาย					
8. ท่านมีอิสระเต็มที่ในการทำงาน					
9. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน					
10. ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะของท่านเสมอ					
11. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ท่านปรารถนา					

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
12. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความห่วงใยท่านในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชา					
13. ท่านมักได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอเมื่อร้องขอ					
14. สภาพการทำงานของท่านมีความปลอดภัยเพียงพอ					
15. องค์การมีการจัดสรรจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน					
16. ท่านได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
17. ท่านมีโอกาสในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ในงานที่รับผิดชอบ					
18. ท่านพึงพอใจบรรยากาศการทำงานในหน่วยงานของท่าน					
19. บุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเท่าเทียมกัน					
20. องค์การมีการวางแผนความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Planning) ให้กับพนักงานอย่างเป็นระบบ					
21. การจัดอบรมพัฒนาการทำงานขององค์การมีความซ้ำซากจำเจ					
22. หน่วยงานของท่านมีแหล่งเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด มุมแลกเปลี่ยนความรู้ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ฯลฯ ที่เหมาะสมกับการพัฒนาตนเอง					

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
23. ท่านได้รับการพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ					
24. องค์กรหรือหัวหน้างานของท่านให้อำนาจการตัดสินใจแก่ท่านอย่างเหมาะสม					
25. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจมากเพียงพอที่จะทำงานของท่านเป็นอย่างดี					
26. ท่านจะได้รับหรือสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ท่านต้องการในการทำงานของท่าน					
27. ท่านสามารถควบคุมคุณภาพงานของท่านได้					
28. ท่านมีโอกาสในการตั้งเป้าหมายการทำงานของท่านร่วมกับหัวหน้างาน					
29. ท่านพึงพอใจจากการรับรู้เกี่ยวกับผลงานที่ได้จากหัวหน้างาน					
30. ท่านได้พูดคุยกันกับหัวหน้างานเกี่ยวกับการวางแผนเพื่อเติบโตในสายงาน					
31. ท่านพอใจกับการอภิปรายผลการประเมินการปฏิบัติงานประจำปี					
32. ท่านมีความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กรและยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว					
33. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้ากิจกรรมขององค์กร					
34. ท่านยินดีปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ					

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
35. ท่านมีความต้องการที่จะดำรงความเป็นพนักงานขององค์กรนี้ต่อไปจนกว่าจะเกษียณ					
36. แม้ว่าท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่องค์กรอื่นและได้รายได้ที่สูงกว่า แต่ท่านยังสมัครใจที่จะยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรนี้ต่อไป					
37. ท่านพร้อมที่จะเปลี่ยนงานใหม่ที่หากมีโอกาส					
38. ท่านบอกบุคคลอื่นด้วยความภาคภูมิใจว่าท่านทำงานที่องค์กรแห่งนี้					
39. ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่องค์กรนี้ จะทำให้ท่านมีความสุขในการทำงานและรักที่อยู่องค์กรนี้ตลอดไป					
40. ท่านมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้					
41. ท่านรู้สึกว่าคุณเองมีความสำคัญต่อองค์กรเท่าเทียมกับบุคลากรคนอื่น					
42. ท่านสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามที่เวลากำหนด					
43. ท่านสามารถมาช่วยงานนอกเวลาทำงานปกติได้					
44. ท่านคิดว่าท่านเป็นสมาชิกคนสำคัญที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร					

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
45. แม้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในที่ทำงาน ท่านมักจะยอมรับและนำปรับมาใช้					
46. ท่านสอนงานเพื่อนร่วมงานของท่าน เพื่อให้พวกเขาทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
47. ท่านพยายามพัฒนาวิธีการทำงานให้มี ประสิทธิภาพเสมอ					
48. ท่านจะแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์เพื่อ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการทำงานของพนักงานในองค์กร					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

ไพศาล ศรชัย

วัน เดือน ปี เกิด

20 สิงหาคม 2527

วุฒิการศึกษา

พ.ศ. 2550

วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมแมคคาทรอนิกส์

จาก สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

