

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและ  
บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย

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

ไพศาล ศรชัย<sup>1</sup>  
กัลยภิตติ์ กীরติอังกูร<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบเชิงสำรวจความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและ  
บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการ  
หลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 190 คน การวิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster  
Sampling) และแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์  
ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor  
Analysis) โดยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญ (Principal Component Analysis) และใช้การหมุนแกนมุมฉาก  
(Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนริแมกซ์ (Varimax Method) ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบของความ  
ผูกพันในงาน จากตัวแปร 48 ตัว มีค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอคิน (KMO) มีค่าเท่ากับ 0.935 และทดสอบสมมติฐานของ  
บาร์ทเลทท์ (Bartlett's Test of Sphericity) พบว่า ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) เท่ากับ 8263.673 ได้ทำการสกัด  
องค์ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญ (Principal Component Analysis) ซึ่งผู้วิจัยทำการหมุนแกน  
องค์ประกอบและพบว่าได้องค์ประกอบทั้งหมด 8 องค์ประกอบ มีพิสัยของค่าไอเกนอยู่ระหว่าง 1.517 - 7.053 มีค่าความ  
แปรปรวนสะสมร้อยละ 72.004 และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เกิน 0.4 โดยองค์ประกอบทั้ง 8 ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ความ  
หลงใหลในการทำงาน (Passion) องค์ประกอบที่ 2 ความเข้าใจและการรับรู้ในงาน (Understanding in work) องค์ประกอบ  
ที่ 3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor) องค์ประกอบที่ 4 ผลประโยชน์ที่ได้ (Benefit)  
องค์ประกอบที่ 5 ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) องค์ประกอบที่ 6 ความก้าวหน้าในอาชีพ (Career path)  
องค์ประกอบที่ 7 ความเร็วในการตอบสนอง (Speed of responses) และองค์ประกอบที่ 8 การฝึกอบรม (Training)

คำสำคัญ: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ความผูกพันในงาน บริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกล  
หนัก

<sup>1</sup>สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

<sup>2</sup>อาจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## ABSTRACT

The objective of this research was to examine Exploratory Factor Analysis for the work engagement of employees in construction equipment company in Thailand. The sample consisted of 190 employees in construction equipment company in Thailand. The sample was selected based on Cluster Sampling and Accidental Sampling. The research instrument for data collection was a questionnaire. Data were analyzed using statistics including percentage, mean, standard deviation, and Exploratory Factor Analysis by analyzed Principal Component Analysis and Orthogonal Rotation by Varimax Method. In the analysis of the Exploratory Factor from 48 variables, Kaiser-Meyer-Okin (KMO) was 0.935 and Bartlett's Test of Sphericity found the Chi-Square was 8263.673. The elements can be extracted by analysis of Principal Component Analysis when the Orthogonal Rotation was done, the variables can be grouped into 8 elements, all elements had Eigen values between 1.517 - 7.053 with a cumulative variance of 72.004 percent and had element's weight more than 0.4. The 8 elements there were; 1<sup>st</sup> : Passion, 2<sup>nd</sup> : Understanding in work, 3<sup>rd</sup> : Relationship with supervisor, 4<sup>th</sup> : Benefit, 5<sup>th</sup> : Loyalty, 6<sup>th</sup> : Career path, 7<sup>th</sup> : Speed of responses) and 8<sup>th</sup> : Training.

**Keywords:** Exploratory Factor Analysis, Work Engagement, Construction Equipment Company

## บทนำ

ในปัจจุบันปัจจัยหลักสำคัญสำหรับขับเคลื่อนธุรกิจให้เจริญก้าวหน้า สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ และประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน นอกจากปัจจัยทางด้านเงินทุนแล้วก็คือทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญเพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิต และก่อให้เกิดกำไรตรงตามเป้าหมายขององค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีส่วนช่วยเสริมสร้างและผลักดันให้องค์กรก้าวหน้าและสามารถมุ่งไปสู่เป้าหมายได้ โดยองค์กรต้องบริหารบุคลากรภายในให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จ

องค์ประกอบของความผูกพันในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรต้องทราบเพื่อสนับสนุนให้เกิดความผูกพันในงานของพนักงาน เพราะหากพนักงานเกิดความผูกพันในงานแล้ว ย่อมทำงานเต็มความสามารถเพื่อเพิ่มผลผลิตจากงานและส่งผลงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง (คนธรัตน์ อันขวัญเมือง, 2563) แต่หากพนักงานขาดความผูกพันในงาน ผลผลิตที่ได้จากพนักงานจะน้อยกว่าที่ควรจะเป็น และอาจจะเกิดปัญหาการลาออกของพนักงานตามมา องค์กรต่างๆเริ่มที่จะมองหากลยุทธ์ รวมถึงแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่จะช่วยบรรเทาปัญหานี้ (จตุรงค์ นภทร, 2565) เพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าไว้ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์หลายๆบริษัทในประเทศไทยจึงเริ่มมีการสำรวจความผูกพันในงานของพนักงาน เพื่อประเมินสถานการณ์และหาวิธีการเสริมสร้างความผูกพันในงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

อุตสาหกรรมการจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนัก เป็นกิจการที่ต้องการพนักงานที่มีความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skills) ขั้นสูงสำหรับสนับสนุนงานขายและงานบริการลูกค้า จึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านที่เกี่ยวกับเครื่องจักรกลหนัก ไม่ว่าจะเป็นความรู้ด้านแอปพลิเคชันการใช้งาน อุปกรณ์เสริมที่เกี่ยวข้อง ความรู้ทางด้านเครื่องยนต์ ระบบไฮดรอลิก ระบบไฟฟ้า เทคนิคการใช้งานและบำรุงรักษาเครื่องจักร เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งต้องใช้เวลาในการเรียนรู้และสะสมประสบการณ์ในอุตสาหกรรมนี้ ในสถานการณ์ปัจจุบัน พนักงานที่มีความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมนี้มีจำนวนน้อย และเกิดการดึงตัวระหว่างบริษัทคู่แข่ง ส่งผลให้บริษัทมีต้นทุนการบริหารจัดการที่สูงขึ้น ประเด็นอีกประการที่สำคัญของการวิจัยครั้งนี้ คือ อัตราการลาออกของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยเมื่อทบทวนอัตราการลาออกของพนักงานปี 2563 อยู่ที่ 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 อัตราการลาออกของพนักงานปี 2564 อยู่ที่ 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และอัตราการลาออกของพนักงานปี 2565 อยู่ที่ 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 จึงทำให้ผู้บริหารตระหนักและให้ความสำคัญว่าองค์กรจะลดอัตราการลาออกของพนักงานอย่างไร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการวิเคราะห์องค์ประกอบของความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย เพื่อที่จะได้รู้ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความผูกพันในงาน แต่ละปัจจัยมีความผูกพันอยู่ในระดับใด และนำองค์ประกอบที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปเขียนเป็นโมเดลความผูกพันในงานของพนักงาน ซึ่งจะเป็แนวทางให้กับผู้อื่นที่สนใจและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทหรือหน่วยงาน นำไปวางกลยุทธ์หรือกำหนดนโยบายในการส่งเสริมความผูกพันในงานของพนักงานต่อไป

### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย
2. เพื่อให้ได้โมเดลองค์ประกอบความผูกพันในงานของพนักงาน
3. เพื่อเป็นแนวทางให้กับบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำผลการศึกษาไปใช้ เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการส่งเสริมความผูกพันในงานของพนักงาน

### สมมติฐานการวิจัย

องค์ประกอบของความผูกพันในงานของพนักงาน มีองค์ประกอบมากกว่า 1 องค์ประกอบ

### ทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในงาน ฌ็องส์-ฌ็อง สวีระเวซ (2563, น. 9) ให้ความหมายของความผูกพันในงาน (Work Engagement) หมายถึง สภาวะจิตใจทางบวกของบุคคลที่มี ต่องาน รู้สึกว่างานของตนเองมีความหมาย ทั้งยังรู้สึกว่าการงานนั้นสามารถบริหารจัดการงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ และตนเองมีความหวังที่ดีเกี่ยวกับงานในอนาคต (กรรพร เล็กขาว, 2554, อ้างถึงใน ฌ็องส์-ฌ็อง สวีระเวซ, 2563) ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันในงานนั้นย่อมเป็นคนที่มีความพยายาม ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีความภาคภูมิใจและมีแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน โดยมองว่า

งานเป็นสิ่งที่มีความท้าทายและสำคัญ จดจ่อมีสมาธิอยู่กับการปฏิบัติงาน รู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว (Schaufeli & Bakker, 2010, อ้างถึงใน ฌ์รัฐพัฒนา ฐิระเวช, 2563) ซึ่งเป็นองค์ประกอบ ที่มีความสำคัญสำหรับผลการปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพ เปรียบเสมือนเครื่องควบคุมสมาชิกขององค์กรในการทำงานตามหน้าที่และบทบาท หากพนักงานมีความผูกพันในงานจะมีการแสดงออก ทางความคิด ร่างกาย และอารมณ์ (Kahn, 1990, อ้างถึงใน ฌ์รัฐพัฒนา ฐิระเวช, 2563)

**ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงานของพนักงาน** พนักงานจะมีความผูกพันกับงานหรือองค์กรได้นั้น แรงจูงใจถือเป็นรากฐานสำคัญในการที่จะกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างเต็มใจ โดยมีกลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาเกี่ยวกับแรงจูงใจ เช่น ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Need Hierarchy Theory) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการนี้ ถูกนำเสนอโดย Abraham H. Maslow เป็นแนวความคิดที่อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ ซึ่งเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการตลอดเวลา และความต้องการนั้นเป็นตัวกระตุ้นให้คนแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา เพื่อตอบสนองความต้องการของตน โดยความต้องการของมนุษย์ตามความคิดของ Maslow สามารถแบ่งออกได้ 5 ชั้น ดังนี้

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

2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety and Security needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการด้านกายภาพไปแล้ว ในขั้นนี้มนุษย์จะมีความต้องการที่จะมีความเสถียรภาพ ความมั่นคงให้แกชีวิต ความปลอดภัยจากภัยอันตราย หากมองในมุมขององค์กร ความต้องการในขั้นนี้ ได้แก่ ความปลอดภัยในการทำงาน ความมั่นคงในงาน เป็นต้น

3. ความต้องการด้านสังคม (Social needs Belongingness and Love needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการด้านความมั่นคงและปลอดภัยแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการด้านสังคม กล่าวคือ ความต้องการที่จะผูกพันหรือเป็นที่ยอมรับในสังคม กลุ่ม หรือองค์กร ความต้องการที่จะมีเพื่อน มีความรัก หากมองในมุมขององค์กร ความต้องการในขั้นนี้ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานหรือคนในองค์กร เป็นต้น

4. ความต้องการได้รับการยกย่องและการนับถือตนเอง (Self-esteem needs, ego, status) ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและประสบความสำเร็จ ได้รับการยก ย่อง นับถือตนเอง เชื่อมั่นในตนเอง หากมองในมุมขององค์กร ความต้องการในขั้นนี้ ได้แก่ ชื่อ ตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน เป็นต้น

5. ความต้องการประจักษ์ตน (Self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย โดยจะเกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการขั้นอื่นๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว ซึ่งความต้องการในขั้นนี้ได้แก่ ความเจริญเติบโตก้าวหน้า การทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ

**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 ระยะเวลาในการ

ปฏิบัติงานในองค์กร เมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้น มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนานขึ้น จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

2. คุณลักษณะงานที่ทำ (Role-related Characteristics) งานที่ได้รับมอบหมายมีความชัดเจน มีความท้าทาย มีความสำคัญและสอดคล้องกับความสามารถของตนเอง จะมีผลต่อความผูกพันองค์กร นั่นคือหากพนักงานได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญและมีความชัดเจนไม่ขัดต่อหน้าที่ของพนักงาน มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

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

4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) การที่องค์กรสร้างความผูกพันทางจิตใจและประสบการณ์ที่ดีต่อพนักงานในการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณมีความน่าเชื่อถือ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา การพึ่งพาผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกเหล่านี้เป็นปัจจัยที่มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

**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)

## วิธีการดำเนินการวิจัย

**ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้** ได้แก่บริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย 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

**การสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่าง**ที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) และใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

**เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้**เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษาความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ จำนวน 7 ข้อ ลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended question) มีคำตอบหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความผูกพันในงานของพนักงาน เป็นแบบมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบมาตรวัดตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) จำนวน 48 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended question)

## ผลการวิจัย

**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

**ระดับความผูกพันในงาน**ของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย 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 มีค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) = 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.76 และความยินดีปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ ) = 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.86 ตามลำดับ

**การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจความผูกพันในงาน**ของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย จากการวิเคราะห์องค์ประกอบของแบบประเมินความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย จากตัวแปร 48 ตัว มีค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอคิน (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 ในการสกัดองค์ประกอบ ได้ทำการสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญ (Principal Component Analysis: PCA) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการหมุนแกนองค์ประกอบและพบว่า จากตัวแปรปัจจัยต่างๆ ทั้งหมด 48 ตัวแปร นั้นสามารถจัดได้เป็น 8 องค์ประกอบ มีพิสัยของค่าไอเกนอยู่ระหว่าง 1.517 - 7.053 มีค่าความแปรปรวนสะสมร้อยละ 72.004 ซึ่งค่าน้ำหนักองค์ประกอบภายหลังหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนิแม็กซ์ (Varimax Method) สามารถอธิบายถึงองค์ประกอบของแบบประเมินความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย ได้ทั้งหมด 8 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่ 1 นั้นมีความสำคัญที่สุด

ซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนของชุดข้อมูลได้ร้อยละ 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 โดยสามารถสรุปความสัมพันธ์ขององค์ประกอบปัจจัยที่มีความสำคัญในแต่ละกลุ่มได้โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 คือ ความหลงใหลในการทำงาน (Passion) มี 10 ตัวแปร ได้แก่ การสอนงานเพื่อนร่วมงานเพื่อให้พวกเขาทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การพยายามพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพเสมอ การแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กร การยอมรับและนำปรับมาใช้แม้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในที่ทำงาน ความยินดีปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ การคิดว่า เป็นสมาชิกคนสำคัญที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร ความสามารถมาปฏิบัติงานได้ตามที่เวลากำหนด ความสามารถมาช่วยงานนอกเวลาทำงานปกติได้ ความสามารถควบคุมคุณภาพงานได้ และความพอใจบรรยากาศการทำงานในหน่วยงาน

องค์ประกอบที่ 2 คือ ความเข้าใจและการรับรู้ในงาน (Understanding in work) มี 12 ตัวแปร ได้แก่ โอกาสในการตั้งเป้าหมายการทำงานร่วมกับหัวหน้างาน ความพึงพอใจจากการรับรู้เกี่ยวกับผลงานที่ได้จากหัวหน้างาน การได้พูดคุยกันกับหัวหน้างานเกี่ยวกับการวางแผนเพื่อเติบโตในสายงาน การมีอำนาจในการตัดสินใจมากเพียงพอที่จะทำงานเป็นอย่างดี ความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กรและยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว 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 รายได้ ค่าตอบแทนเป็นธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ การได้รับการประเมินเพื่อการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม องค์กรมีการจัดสรรจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน สวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับปริมาณงานหรือภารกิจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ และสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยเพียงพอ

องค์ประกอบที่ 5 คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) มี 5 ตัวแปร ได้แก่ ความต้องการที่จะดำรงความเป็นพนักงานขององค์กรนี้ต่อไปจนกว่าจะเกษียณ ความเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่องค์กรนี้จะทำให้มีความสุขในการทำงานและรักที่อยู่องค์กรนี้ตลอดไป การมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่องค์กรอื่นและได้รายได้ที่สูงกว่าแต่ยังสมัครใจที่จะยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรนี้ต่อไป การมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ และการบอกบุคคลอื่นด้วยความภาคภูมิใจว่าทำงานที่องค์กรแห่งนี้

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

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

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

### สรุปผลและอภิปรายผล

การวิเคราะห์องค์ประกอบของแบบสอบถามความผูกพันในงานของพนักงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) เพื่อทำการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร มีค่าสถิติของ Kaiser-Meyer-Okin (KMO) ที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ 0.935 ซึ่งมากกว่า 0.50 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลทั้งหมดและตัวแปรต่างๆ เหล่านั้นมีความเหมาะสมและสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีในงานวิจัยของ ณัฐนิชา หนองอก (2559) ที่กล่าวว่า การตรวจสอบชุดข้อมูลเบื้องต้น ค่า KMO ต้องมากกว่า 0.50 ถึงจะมีความเหมาะสมนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจได้ และจากค่าสถิติของบาร์ทเลทท์ (Bartlett's Test of Sphericity) พบว่าค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) ที่ได้จากการทดสอบ เท่ากับ 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 ชีรยุทธ์ เมืองแก้ว (2554) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบแบบประเมินการประหยัดพลังงานไฟฟ้า พบว่าเมื่อพิจารณาค่าไอเกนที่มีค่ามากกว่า 1 ได้องค์ประกอบทั้งหมด 9 องค์ประกอบ อยู่ระหว่าง 1.044 - 8.143 และมีค่าความแปรปรวนสะสมร้อยละ 56.937

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบภายหลังหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีวาริแม็กซ์ (Varimax Method) สามารถอธิบายถึงองค์ประกอบของแบบประเมินความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย 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 จันทร์



งาม (2559) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล ได้แก่ ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การพัฒนาการทำงาน ทักษะที่ดีมีต่อเพื่อนร่วมงาน 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 ซึ่งเป็นการรวมแต่ละองค์ประกอบของโครงสร้างความผูกพันและให้หลักฐานเชิงประจักษ์เกี่ยวกับความถูกต้องของเครื่องมือเมื่อเทียบกับโครงสร้างความผูกพันแบบอื่นๆ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน ความมุ่งมั่นขององค์กร และการฝึกอบรม (Training) กล่าวถึงปัจจัยโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mone and London (2018) ที่เขียนหนังสือความผูกพันของพนักงานผ่านการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้จัดการที่จะเพิ่มความผูกพันของพนักงานโดยใช้เครื่องมือที่แข็งแกร่ง ขยายวิธีการจากหลักการบริหารแบบดั้งเดิม โดยเพิ่มความเชื่อใจ วิธีการให้อำนาจ การจัดการการเรียนรู้ และการสื่อสารตรงไปตรงมาเกี่ยวกับผลปฏิบัติงาน ซึ่งทั้งหมดเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการเพิ่มความผูกพันของพนักงาน

## ข้อเสนอแนะ

**ข้อเสนอแนะทั่วไป** การวิจัยเรื่องการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าระดับปานกลาง (3.00) จะมีอยู่ 4 ปัจจัย 1) องค์กรมีการจัดสรรจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน 2) การจัดอบรมพัฒนาการทำงานขององค์กรมีความเข้าใจชัดเจน 3) การได้รับการพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ และ 4) หน่วยงานมีแหล่งเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด มุมแลกเปลี่ยนความรู้ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ฯลฯ ที่เหมาะสมกับการพัฒนาตนเอง เป็นความรู้สึกของพนักงานอาจจะไม่ใช่ความจริงทั้งหมด ต้องสอบถามฝ่ายบริหารด้วย แล้วเอาข้อมูลมาประกอบกัน ก่อนที่จะสรุปผลเพื่อวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาให้ดีขึ้น ไม่ควรมองจากด้านเดียว เช่น อาจจะมีการดำเนินการแล้วแต่ขาดการประชาสัมพันธ์ หรือช่องทางการประชาสัมพันธ์ไม่มีประสิทธิภาพ แหล่งการเรียนรู้จากห้องสมุด หรือห้องคอมพิวเตอร์ อาจจะปรับเป็นแบบออนไลน์ ซึ่งสามารถดูได้จากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคล เพื่อให้เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิตและเทคโนโลยีในปัจจุบัน

2. องค์ประกอบความผูกพันในงานของพนักงานทั้ง 8 องค์ประกอบ สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ตามค่าเฉลี่ยปัจจัยภายในองค์กรประกอบ และผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) ความความหลงใหลในการทำงาน (Passion) ควรสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาทักษะในงานที่ปฏิบัติอยู่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขยิ่งขึ้น

2) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) องค์กรควรมีกิจกรรมให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าของพนักงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานให้เกิดความภาคภูมิใจในองค์กร

3) การฝึกอบรม (Training) ควรมีการจัดอบรมหลักสูตรให้สอดคล้องกับลักษณะงานและตามความจำเป็น

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 หัวหน้างาน และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อกำหนดแผนการเรียนรู้ส่วนบุคคล ให้การสนับสนุน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในส่วนที่ 3 ของแบบสอบถามถึงแม้จะมีผู้ตอบแบบสอบถามปริมาณน้อยที่กรอกข้อมูลส่วนนี้เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด อาจจะสะท้อนความรู้สึกเบื้องต้นของพนักงาน ที่อยากให้บริษัทได้รับรู้ ซึ่งผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถใช้ข้อมูลส่วนนี้มาประกอบการพิจารณา เพื่อหาวิธีพัฒนาหรือปรับปรุงได้

4. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถนำผลวิจัยที่ได้ ไปวางแผนกลยุทธ์สำหรับองค์กรเพื่อเสริมสร้างความผูกพันในงานของพนักงานได้

**ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย** จากผลสรุปการศึกษาผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

1. การทำวิจัยในมนุษย์ต้องคำนึงถึงระเบียบ ข้อกำหนดต่างๆ และกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลด้วย ดังนั้นผู้วิจัยควรเผื่อเวลา และศึกษาขั้นตอนการวิจัยให้ดี เพื่อให้การวิจัยสามารถเสร็จตามแผนงานได้

2. การเก็บข้อมูลการวิจัยจากพนักงานในองค์กร ต้องแจ้งฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้บริหารให้ทราบ เพื่อให้เห็นประโยชน์หรือผลกระทบจากงานวิจัย ป้องกันปัญหาอื่นๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการทำวิจัยได้ และเพื่อให้ผู้วิจัยได้รับการสนับสนุนความร่วมมือในการทำวิจัย

3. ผู้วิจัยแนะนำให้นำผลการวิจัยไปใช้สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบยืนยันความผูกพันในงานของพนักงาน

4. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงานของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและให้บริการหลังการขายเครื่องจักรกลหนักแห่งหนึ่งในประเทศไทย อาจมีการขยายผลไปยังบริษัทหรือประเภทธุรกิจอื่นๆ

5. การทำงานวิจัยนี้เป็นการศึกษา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งหากเกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กรในอนาคต อาจพิจารณาปัจจัยที่แตกต่างอย่างอื่นเข้ามาเพิ่มเติมอีกครั้ง เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมขึ้น

**กิตติกรรมประกาศ**

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากความเมตตากรุณาช่วยเหลือ และความเอาใจใส่อย่างดีจาก อาจารย์ ดร.กัลยจิตต์ กิระอังกูร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูง ที่ท่านได้ สละเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์ดูแลแก้ไข ข้อบกพร่อง ให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำ นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จ สมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิโรจน์ บุรณศิริ ประธาน และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ สกฤตกิจกาญจน์ กรรมการ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพิ่มเติมแก่ผู้วิจัย ทำให้สารนิพนธ์ฉบับ นี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้ความช่วยเหลือคำแนะนำอบรมสั่งสอน และให้ความเมตตาเสมอมา รวมถึงเจ้าหน้าที่โครงการ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาศึกษาของ ผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่เป็นกำลังใจในการศึกษาตลอดระยะเวลาที่ศึกษาตลอดมา ขอบพระคุณเพื่อนๆ สาขาการการจัดการทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำเป็นอย่างดี ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องและผู้สนใจเกี่ยวกับหัวข้อสารนิพนธ์ ในการไปปรับใช้หรือขยาย การวิจัยต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

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

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คนธรัตน์ อ้นขวัญเมือง. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักงานการบินพลเรือน แห่งประเทศไทย. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ).

ณัฐพัฒน์ สุธีระเวช. (2563). แรงจูงใจกับความผูกพันในงานของข้าราชการเรือนจำคลองเปรม. (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก

[https://mis.krirk.ac.th/librarytext/mpa/2563/F\\_Natpat\\_Thiraveja.pdf](https://mis.krirk.ac.th/librarytext/mpa/2563/F_Natpat_Thiraveja.pdf)

ณัฐนิชา หนองหอมก. (2559). การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจในการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการทางน้ำของการ ท่องเที่ยวที่หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

ธีรยุทธ์ เมืองแก้ว. (2554). การวิเคราะห์องค์ประกอบของแบบประเมินในการประหยัดพลังงานไฟฟ้า. (ปริญญาโทบริหาร วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

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>

Mone, E. M., & London, M. (2018). *Employee Engagement Through Effective Performance Management* (2nd ed.). New York: Routledge.