

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท MM Logistics



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท MM Logistics

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2564



[Handwritten signature]

นางสาวยสวอร อำนวย
ผู้วิจัย

[Handwritten signature]

รองศาสตราจารย์พิไล รุ่งเรือง,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

[Handwritten signature]

ตรียุทธ พรหมศิริ,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

[Handwritten signature]

รองศาสตราจารย์วิจิตา รักธรรม,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

[Handwritten signature]

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ,

Ed.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ เนื่องด้วยความช่วยเหลือและเมตตากรุณาอย่างยิ่งที่ได้รับจากหลากหลายบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา คือท่าน รองศาสตราจารย์ ดร.พลิศารุ่งเรืองอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้เขียนจึงขอกราบขอบพระคุณทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ตลอดจนความช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่งทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของทุกท่าน จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการผู้สอบสารนิพนธ์ทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าพิจารณาสารนิพนธ์และให้ความอนุเคราะห์ประเมิน พร้อมทั้งให้คำแนะนำเพิ่มเติมอันเป็นประโยชน์ในการทำวิจัย กระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมถึงขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ถ่ายทอดความรู้ทั้งทางทฤษฎีและประสบการณ์ในทางปฏิบัติ จนผู้วิจัยสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในสารนิพนธ์ฉบับนี้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้เขียนเป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ที่ให้สัมภาษณ์สำหรับพนักงานบริษัท MM Logistics ที่สละเวลาและให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามงานวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลของท่านเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการศึกษาวิจัยและการนำไปประยุกต์ใช้ของผู้บริหาร รวมถึงผู้วิจัยที่ต้องการงานวิจัยไปศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่อต่อยอดในงานวิจัยอื่น ๆ ในอนาคต นอกจากนี้ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่ช่วยเหลือในงานวิจัยครั้งนี้ อาจารย์ทุกท่านที่ให้คำแนะนำ นักวิจัยทุกท่านที่เผยแพร่งานวิจัย ทำให้ข้าพเจ้าสามารถนำข้อมูลในงานวิจัยของท่านมาศึกษา อ้างอิงและใช้ประโยชน์ ขอบคุณทุก ๆ คำลึงใจของทุกคนที่มอบให้ ตลอดการทำงานวิจัยในครั้งนี้

ยสวรว อำนวย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท MM Logistics

FACTORS THAT AFFECT EMPLOYEE ENGAGEMENT IN MM LOGISTICS COMPANY

ยศวร อัมฤต 6150224

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์พลิศ่า รุ่งเรือง, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม
กันตมาระ, Ed.D., ตริยูทธ พรหมศิริ, Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน
ต่อบริษัท MM Logistics

โดยผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยนี้แบบเชิงปริมาณ ใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก ณ ช่วงเวลาใด
เวลาหนึ่ง เก็บข้อมูลงานวิจัยด้วยแบบสอบถามในกลุ่มพนักงานทุกระดับปฏิบัติการ อายุ 20 ปีขึ้นไป
ในทุกสาขาทั่วประเทศไทย จำนวน 275 คน ผลการวิจัยที่ได้ทำการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะ
ของงาน มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท

คำสำคัญ: ปัจจัยด้านความกดดันในงาน/ ปัจจัยด้านทรัพยากรในงาน/ ความผูกพัน/ คุณลักษณะของงาน

67 หน้า

สารบัญ

| | หน้า |
|---|----------|
| กิตติกรรมประกาศ | ข |
| บทคัดย่อ | ค |
| สารบัญตาราง | ช |
| สารบัญภาพ | ซ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| 1.2 คำถามงานวิจัย | 3 |
| 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 3 |
| 1.4 สมมติฐานของการวิจัย | 3 |
| 1.4.1 ปัจจัยด้านความกดดันในงาน (Job demand factors) | 3 |
| 1.4.2 ปัจจัยทรัพยากรในงาน (Job resource factors) | 3 |
| 1.5 ขอบเขตของงานวิจัย | 4 |
| ขอบเขตเนื้อหา | 4 |
| ขอบเขตประชากร | 4 |
| ขอบเขตเวลา | 4 |
| 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย | 4 |
| 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย | 5 |
| 1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ | 6 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 7 |
| 2.1 ความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร | 7 |
| 2.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร | 8 |
| 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎี และปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร | 9 |
| 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 11 |
| 2.4.1 ภาระงานที่มากเกินไป | 24 |
| 2.4.2 ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ | 24 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า | |
|----------------|---|-----------|
| 2.4.3 | ระยะเวลาที่เร่งรีบ | 25 |
| 2.4.4 | ความไม่ชัดเจนในบทบาท | 25 |
| 2.4.5 | การสนับสนุนทางสังคม | 26 |
| 2.4.6 | การได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน | 27 |
| 2.4.7 | การได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย | 28 |
| 2.4.8 | การมีอิสระในงาน | 28 |
| 2.4.9 | โอกาสความก้าวหน้า | 29 |
| 2.5 | กรอบแนวคิดงานวิจัย | 30 |
| บทที่ 3 | ระเบียบวิธีวิจัย | 31 |
| 3.1 | รูปแบบการวิจัย | 31 |
| 3.2 | ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 31 |
| 3.3 | ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย | 32 |
| 3.4 | เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 33 |
| 3.5 | การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูล | 34 |
| บทที่ 4 | ผลการวิจัย | 36 |
| 4.1 | ข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (Demographic Data) | 36 |
| 4.2 | ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 38 |
| 4.3 | การวิเคราะห์ความสอดคล้องของกลุ่มข้อมูล (Factor Analysis) | 39 |
| 4.4 | การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของปัจจัย (Factor Reliability) | 42 |
| 4.5 | การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร (Correlation Analysis) | 44 |
| 4.6 | การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) | 45 |
| 4.7 | ภาพรวมการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย | 47 |
| บทที่ 5 | การอภิปรายผลวิจัยและข้อเสนอแนะ | 48 |
| 5.1 | การอภิปรายผลการวิจัย | 48 |
| 5.1.1 | ด้านภาระงานที่มากเกินไป | 48 |
| 5.1.2 | ด้านความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ | 49 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|-----------|
| 5.1.3 ด้านระยะเวลาที่เร่งรีบ | 49 |
| 5.1.4 ด้านความไม่ชัดเจนของบทบาท | 49 |
| 5.1.5 ด้านคุณลักษณะของงาน | 50 |
| 5.1.6 ด้านโอกาสความก้าวหน้า | 50 |
| 5.4 ข้อเสนอแนะทางทฤษฎี (Theoretical Implications) | 51 |
| 5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร (Managerial Implications) | 51 |
| 5.6 ข้อจำกัดในงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต (Limitations of the Study and Suggestions for Future Research) | 52 |
| บรรณานุกรม | 54 |
| ภาคผนวก | 60 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถามงานวิจัย | 61 |
| ประวัติผู้วิจัย | 67 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | | หน้า |
|-------|--|------|
| 2.1 | ผลการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร | 12 |
| 3.1 | มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ | 33 |
| 3.2 | รายละเอียดและเกณฑ์การให้คะแนนของมาตรวัดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท MM Logistics | 34 |
| 4.1 | แสดงภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง | 36 |
| 4.2 | แสดงรายละเอียดตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย | 38 |
| 4.3 | แสดงผลลัพธ์จากการทำ Factor Analysis ของกลุ่มตัวแปรที่ 1 | 40 |
| 4.4 | แสดงผลลัพธ์จากการทำ Factor Analysis ของกลุ่มตัวแปรที่ 2 | 41 |
| 4.5 | แสดงผลลัพธ์จากการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแต่ละกลุ่มตัวแปรปัจจัย | 43 |
| 4.6 | แสดงค่าสถิติเบื้องต้นของแต่ละปัจจัย | 44 |
| 4.7 | การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ | 45 |
| 4.8 | แสดงรูปแบบการใช้ข้อมูลในการทำ Linear Regression Analysis | 45 |
| 4.9 | แสดงตัวแบบสรุปพยากรณ์จากการวิเคราะห์การถดถอย (Regression) | 46 |
| 4.10 | แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม (Coefficients) | 46 |
| 4.11 | แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย | 47 |

สารบัญภาพ

| ภาพ | | หน้า |
|-----|----------------------|------|
| 1.1 | กรอบแนวคิดในงานวิจัย | 5 |
| 2.1 | กรอบแนวคิดในงานวิจัย | 30 |



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) เป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่จะนำไปสู่ประสิทธิภาพขององค์กรและผลงานของพนักงาน ความผูกพันของพนักงานหมายถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีความรักและผูกพันกับองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่ มีงานวิจัยจำนวนมากที่พบว่า ยิ่งพนักงานมีระดับความผูกพันมากเท่าไร ก็ยิ่งทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นเท่านั้น อีกทั้งยังทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานมากขึ้นอีกด้วย (สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2553) หลายองค์กรจึงอยากที่จะสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร

การสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นระหว่างพนักงานกับองค์กรนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่ง หากองค์กรสามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้มากเท่าใดก็จะทำให้ความปรารถนาที่จะอยู่ในฐานะสมาชิกขององค์กรเป็นเวลานานและพร้อมที่จะอุทิศความรู้และความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ (แสงเดือน รักษาใจ, 2554) งานวิจัยในอดีตชี้ให้เห็นว่าความผูกพันต่องานนั้นจะส่งผลทางลบต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ซึ่งหมายถึง ถ้าพนักงานในองค์กรมีความผูกพันต่องานจะทำให้ความตั้งใจลาออกของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ (Schaufeli & Bakker, 2004) ดังนั้นความผูกพันของพนักงานจึงช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงาน ลดอัตราการสูญเสียพนักงาน โดยการลาออกของพนักงานจะทำให้องค์กรมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ทั้งค่าใช้จ่ายทางตรง เช่น ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการสรรหาคัดเลือก ฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานใหม่ให้ทำงานแทนที่จะเป็นอดีตพนักงานที่สามารถลาออก ค่าใช้จ่ายทางอ้อม เช่น ผลกระทบของภาระงานที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพขององค์กรจะลดลง เพราะพนักงานไม่เพียงพอต่อกระบวนการทำงาน และอาจส่งผลให้ขวัญกำลังใจของพนักงานที่ยังคงอยู่ในองค์กร และค่าใช้จ่ายสุดท้ายคือค่าเสียโอกาส อันเกิดจากการสูญเสียความรู้และความสามารถของพนักงานที่ลาออกไป (บัณฑิต เพชรน้อย, 2550; ปาริชาติ บัวเป็ง, 2554)

นอกจากนี้ผลการวิจัยในอดีตยังชี้ให้เห็นอีกว่า ความผูกพันต่องานยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้สูงขึ้น ทั้งในระดับตัวบุคคลและองค์กร เมื่อพนักงานมีความผูกพันพนักงานจะสละเวลา พละกำลัง มีความซื่อสัตย์ และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร (Sheldon, 1972) ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานที่มีความผูกพันต่องานต่ำ มักจะไม่เห็นความสำคัญของงาน และไม่

กระตือรือร้นหรือทุ่มเทในการทำงาน(Harter, Schmidt & Hayes, 2002) ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ช่วยให้นักงงานคงอยู่ในองค์กรและสามารถที่จะดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้องค์กรเกิดความมั่นคงยิ่งขึ้นเพื่อพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน และช่วยให้องค์กรเจริญเติบโตเพิ่มขึ้น (Hewitt Associates, 2004)

Gallup Organization (2003) ได้ให้ความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรว่า หมายถึง ความเป็นหุ้นส่วนกันระหว่างพนักงานกับองค์กร พนักงานทุกคนทำงานร่วมกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และบรรลุความปรารถนาส่วนบุคคลของพนักงานเช่นเดียวกัน โดยองค์กรมีภาระหน้าที่ในการช่วยเหลือสนับสนุนเชิงสร้างสรรค์ต่อสภาวะที่เกิดขึ้น และ Hewitt Associates (2004) ได้ระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ 1) บุคคล ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงและ เพื่อนร่วมงาน 2) งานหรือคุณค่า ประกอบด้วย แรงจูงใจภายใน ทรัพยากรในการทำงานและความเป็นสมาชิกขององค์กร 3) โอกาสที่ได้รับ ประกอบด้วย โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพและโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ 4) คุณภาพชีวิต ประกอบด้วย ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และสภาพแวดล้อมในการทำงาน5) กระบวนการวิธีการ ประกอบด้วย หลักการปฏิบัติของบุคคลและการทบทวนผลการปฏิบัติงาน และ 6) รางวัลโดยรวม ประกอบด้วย ค่าตอบแทน ผลประโยชน์เกื้อกูล และการให้ความสำคัญ

MM Logistics เป็นบริษัทที่ให้บริการด้านลอจิสติกส์แบบครบวงจร โดยมีเป้าหมายในการให้บริการที่ปลอดภัยที่สุดและน่าเชื่อถือที่สุดด้วยการผสมผสานเทคโนโลยีด้านลอจิสติกส์ใหม่ในราคาที่เหมาะสมที่สุด ซึ่งบริการรถบรรทุกทุกรุ่นที่ติดตั้งระบบติดตาม GPS ซึ่งช่วยให้ลูกค้าที่มารับบริการสามารถติดตามการจัดส่งผ่านแอปพลิเคชันของทางบริษัท และเตรียมพร้อมสำหรับการมาถึง ปัจจุบันอัตราค่าระเหยมุขนเวียนของบริษัทสูงกว่าที่คาดการณ์ไว้ โดยมีอัตราค่าระเหยมุขนเวียนในปัจจุบันอยู่ที่ประมาณ 35 เปอร์เซ็นต์ต่อปีจากอัตราที่คาดการณ์ไว้ที่ 5 เปอร์เซ็นต์ต่อปี และเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาลเรื่องค่าแรงและความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) แสดงให้เห็นถึงสัญญาณของการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นในตลาดแรงงาน และทำให้นักงงานอยู่กับองค์กรเป็นระยะเวลานาน ได้น้อยลง (Zheng, Sharan & Wei, 2010) ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรเสริมสร้างความผูกพันของพนักงาน เพื่อที่พนักงานจะได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน และช่วยลดความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท MM Logistics เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงาน และการบริหารงานบุคคลภายในองค์กรต่อไป

1.2 คำถามงานวิจัย

1. ระดับความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท MM Logistics เป็นอย่างไร
2. ปัจจัยใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท MM Logistics

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท MM Logistics
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท MM Logistics

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

1.4.1 ปัจจัยด้านความกดดันในงาน (Job demand factors)

- H1: ภาระงานที่มากเกินไปส่งผลในเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กร
- H2: ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ส่งผลในเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กร
- H3: ระยะเวลาที่เร่งรีบส่งผลในเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กร
- H4: ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่ส่งผลในเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กร

1.4.2 ปัจจัยทรัพยากรในงาน (Job resource factors)

- H5: การสนับสนุนทางสังคมส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร
- H6: การได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร
- H7: การได้ใช้ทักษะที่หลากหลายส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร
- H8: การมีอิสระในงานส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร
- H9: โอกาสความก้าวหน้าส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

1.5 ขอบเขตของงานวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท MM Logistics ซึ่งมุ่งเน้นไปที่ตัวแปรอิสระ 9 ตัว ได้แก่ ภาระงานที่มากเกินไป ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ ระยะเวลาที่เร่งรีบ ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่ การสนับสนุนทางสังคม การได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย การมีอิสระในงาน และ โอกาสความก้าวหน้า และ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท MM Logistics (Employee engagement)

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ พนักงานในบริษัท MM Logistics จำนวน 877 คน ในทุกระดับการทำงาน

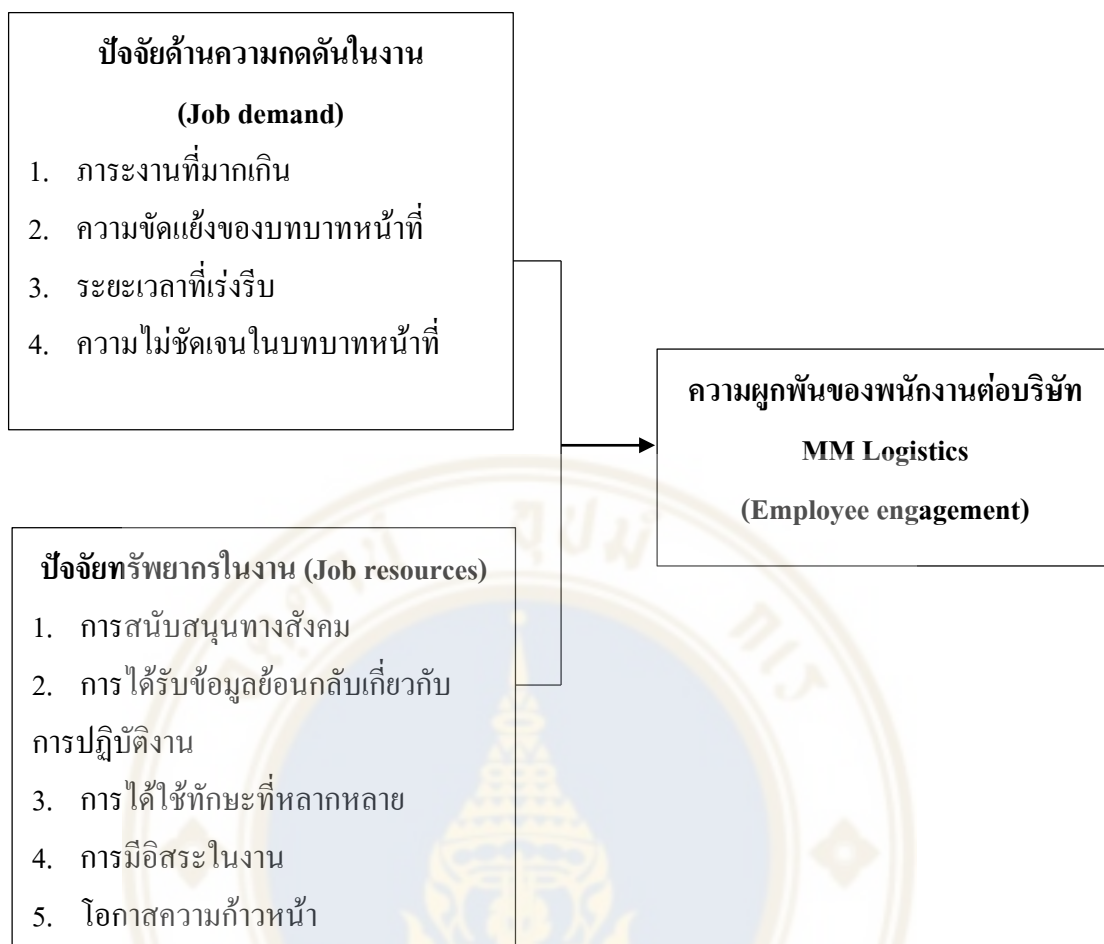
กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ คือ พนักงานในบริษัท MM Logistics จำนวน 275 คน ซึ่งสุ่มโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling)

ขอบเขตเวลา

ระยะเวลาการศึกษาคือตั้งแต่กันยายน 2562 - เมษายน 2563 รวม 9 เดือน

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท MM Logistics สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงระดับความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท MM Logistics
2. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความกดดันในงาน ทรัพยากรในงาน และ ความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท MM Logistics
3. ผลการศึกษาที่ได้ในครั้งนี้จะนำไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้กับผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้นำไปใช้ในการดำเนินนโยบายเกี่ยวกับการส่งเสริมความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรที่ดีในอนาคตต่อไป

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee engagement) หมายถึง การที่พนักงานมีความพร้อมทั้งทางร่างกายอารมณ์และ จิตใจเพียงพอที่จะทำงานในเวลาใดก็ได้ อีกทั้งยังหมายถึงการมีส่วนร่วมของพนักงานด้วยความเต็มใจ การอุทิศตน ความพากเพียรความภักดีความกระตือรือร้น การแสดงออกถึงพลังความเชื่อใจใน ทีมงาน ความมุ่งมั่นทางอารมณ์และแสดงออกมาโดยไม่มีผลกระทบเชิงลบต่ออาชีพหรือ สถานะการทำงาน เพื่อที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จของบทบาทการทำงาน และเป้าหมายของ องค์กร

2. ปัจจัยด้านความกดดันในงาน (Job demand) หมายถึง ความกดดันจากงานและ ทรัพยากรงาน โดยความกดดันจากงาน (job demand) เป็นลักษณะงานด้านกายภาพ ด้านจิตใจ ด้านสังคม หรือด้านองค์กรที่ต้องการทักษะหรือความพยายามทางสรีระ และหรือความพยายามทางจิตใจ ปัญญา และอารมณ์ ที่สัมพันธ์กับทุนทางกายและจิตใจบางอย่าง ความกดดันจากงานอาจเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิด ความเครียดในสถานการณ์ที่ต้องใช้ความพยายามสูงเพื่อให้ได้ผลการทำงานที่คาดหวังไว้ การที่บุคคล ได้รับการ สนับสนุนให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพัน ของพนักงานต่อองค์กร

3. ปัจจัยทรัพยากรในงาน (Job resource) หมายถึงลักษณะงานด้านกายภาพ ด้านสังคม หรือด้านองค์กรที่อาจ 1) ช่วยลดความกดดันจากงาน 2) ช่วยในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และ 3) ช่วยกระตุ้นการเติบโต การเรียนรู้และพัฒนาการของบุคคล ทรัพยากรงานแสดงบทบาท การจูงใจภายในและบทบาทการจูงใจภายนอก โดยบทบาทการจูงใจภายในนั้นทรัพยากรงานช่วยส่งเสริม การเติบโต การเรียนรู้และพัฒนาการของบุคคล ด้วยการเติมเต็มความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการมีอิสระ ความต้องการความสัมพันธ์ ความต้องการมีความสามารถ การที่บุคคลได้รับการ สนับสนุนให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันของ พนักงานต่อองค์กร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท” ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

- 2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
- 2.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีของความผูกพันต่อองค์กร
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 ความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรดังต่อไปนี้ Kahn (1990) ให้ความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรว่าหมายถึงการแสดงออกในงานของพนักงานได้โดยไม่มีผลกระทบทางลบต่ออาชีพหรือสถานะการทำงานของ พวกเขา พนักงานจะมีความพร้อมทางจิตวิทยา (Psychological availability) คือการรับรู้ว่ามีความพร้อมทั้งทางร่างกายอารมณ์และจิตใจเพียงพอที่จะทำงานในเวลาใดก็ได้

Koene, Vogelaar และ Soeters (2002) ให้ความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรหมายถึง การมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ในการจ้างงานที่ดีซึ่งขับเคลื่อนโดยพฤติกรรมของผู้นำในองค์กร

Albrecht (2010) และ Macey และคณะ (2009) ให้ความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรคือการมีส่วนร่วมใด ๆ ด้วยความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จของบทบาทการทำงาน และเป้าหมายขององค์กร

Schaufeli และคณะ (2002) ให้ความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรว่าหมายถึง การแสดงออกถึงลักษณะเฉพาะที่บ่งบอกถึงความผูกพัน เช่น การอุทิศตน ความผูกพันมีส่วนร่วม เป็นต้น

Wellins และ Concelman (2005 อ้างถึงใน Mehrzi & Singh, 2016) ให้ความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรว่าหมายถึง พลังซึ่งจูงใจให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น และแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจในอาชีพ ความเชื่อใจในทีมงานและ ประสิทธิภาพของพวกเขา

Richman (2006 อ้างถึงใน Gallan & Martins, 2018) ให้ความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรว่าหมายถึงการมีส่วนร่วมของพนักงานที่เป็นความมุ่งมั่นทางอารมณ์และทางปัญญาที่พนักงานแสดงออกต่อการทำงานและองค์กร

Shuck และ Wollard (2010 อ้างถึงใน Gallant & Martins, 2018) ให้ความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรว่าหมายถึง ความรู้ความเข้าใจ อารมณ์และพฤติกรรมของพนักงานรายบุคคลที่มุ่งไปสู่ผลลัพธ์ขององค์กร

จากคำนิยามต่าง ๆ ข้างต้น สามารถสรุปความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee engagement) หมายถึงการที่พนักงานมีความพร้อมทั้งทางร่างกายอารมณ์และจิตใจเพียงพอที่จะทำงานในเวลาใดก็ได้ อีกทั้งยังหมายถึงการมีส่วนร่วมของพนักงานด้วยความเต็มใจ การอุทิศตน ความพากเพียรความภักดีความกระตือรือร้น การแสดงออกถึงพลังความเชื่อใจในทีมงาน ความมุ่งมั่นทางอารมณ์และแสดงออกมาโดยไม่มีผลกระทบบเชิงลบต่ออาชีพหรือ สถานะการทำงาน เพื่อที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จของบทบาทการทำงาน และเป้าหมายของ องค์กร

2.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กร ในระดับผู้บริหารหากมีความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้ว ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลทุ่มเทความพยายามในการบริหารงานอย่างเต็มที่และสอดคล้องกับเป้าหมาย ตลอดจนค่านิยมขององค์กรที่บุคคลเป็นสมาชิกอยู่เป็นผลให้องค์กรเจริญก้าวหน้า ส่วนในระดับผู้ปฏิบัติงานนั้น ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นแรงผลักดันให้ปฏิบัติงานในองค์กรได้ดีกว่าผู้ไม่มี ความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ องค์กรด้วยนั่นเอง นอกจากนี้พนักงานขององค์กรใดที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะดำรงความเป็น สมาชิกในองค์กรนานกว่าพนักงานที่ไม่มี ความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรในแง่ของบุคคลเป็นความรู้สึกอย่างลึกซึ้งที่มีพื้นฐานมาจากองค์กร มิใช่เกิดจากความต้องการภายใน ตัวหรือความต้องการของตัวบุคคล กล่าวโดยสรุป ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงความทุ่มเทและความพยายามของพนักงานในการปฏิบัติงาน เพื่อให้้องค์กรบรรลุเป้าหมายตลอดจน เป็นตัวบ่งบอกถึงอัตราการลาออก การขาดงาน

และการมาทำงานสายของพนักงานในองค์กรด้วย โดยและปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพัน ต่อองค์กรต่ำ และความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวบ่งชี้ ถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กรที่สำคัญ อีกด้วย นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังมีความสำคัญ ในเรื่องอื่น ๆ ดังที่นักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวไว้ ดังนี้

จากการศึกษางานวิจัยและบทความต่าง ๆ ได้มีนักวิจัยและนักวิชาการอธิบายถึง ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ดังต่อไปนี้

Macey และคณะ (2009) กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ว่าความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรในด้านของ สินทรัพย์ผลกำไร และมูลค่าทางการตลาด

Bates (2004) และ Baumruk (2004) และ Richman (2006) กล่าวถึงความสำคัญของ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรว่าความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงาน (Employee performance) ผลกำไร (Profitability) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) อัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Retention of employees) และความสำเร็จของ องค์กร (Success for organization) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Saks (2006) กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรว่าความผูกพัน ของพนักงานต่อองค์กรสามารถช่วยผลักดันให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากงานวิจัยข้างต้นสรุปความสำคัญของ Engagement ได้ว่าความผูกพัน (Engagement) ทำให้พนักงานใช้ความสามารถพัฒนาความสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพผลช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการ ทำงานเชิงบวกของพนักงานทำให้พนักงานขับเคลื่อนนวัตกรรมและองค์กรไปข้างหน้าได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกขององค์กรกล่าวคือ ช่วยสร้างความ ได้เปรียบ ในการแข่งขันขององค์กรในด้านของสินทรัพย์ผลกำไรมูลค่าทางการตลาด สร้างความพึงพอใจของ ลูกค้า เพิ่มอัตราการคงอยู่ของพนักงานและความสำเร็จขององค์กรได้

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎี และปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากการค้นคว้ารวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงาน สามารถ ประมวล เพื่อเป็นองค์ความรู้ได้ตามแนวความคิดดังต่อไปนี้

สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) ได้ทำการศึกษาและนำเสนอ แนวคิด เกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพัน (Engagement Component) พบว่า การเสริมสร้าง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรนั้นมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่

ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านองค์กร (Company) ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบายและกลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงาน การจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงาน การเปิดโอกาสและการรับฟังความคิดเห็น นโยบายและกลยุทธ์ของแต่ละหน่วยงาน มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงมาจากนโยบายและกลยุทธ์ ขององค์กร การมีระบบมาตรฐานการทำงาน การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมปลอดภัย มี กฎระเบียบข้อบังคับที่เคร่งครัด และบทลงโทษที่ชัดเจนกรณีพนักงานทำผิด และมีการส่งเสริมให้ พนักงาน ได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในองค์กร

2. ด้านงาน (Job) ได้แก่ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การจัดเตรียม อุปกรณ์เครื่องมือให้พนักงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และพนักงานมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์กร

3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ได้แก่ การวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม การจัดทำขีดความสามารถ (Competency) ขององค์กร และพนักงาน การเชื่อมโยงผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน (Performance Appraisal) ไปสู่การฝึกอบรม การพัฒนาและการจ่ายค่าตอบแทน การทำให้ พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานที่ชัดเจน ส่งเสริมให้พนักงาน ได้มีโอกาสที่จะเรียนรู้และเติบโต มีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้พนักงาน และมี การปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม ส่งเสริมให้พนักงาน ได้เรียนรู้และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันกับ องค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันได้ มีการดูแลเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย ของพนักงานอย่างเพียงพอ ส่งเสริม และจัดทำกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงาน และ มีการจัดการระบบการให้คำปรึกษา

4. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้ พนักงาน ได้ทราบ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชามี การสื่อความถึงความคาดหวังในการทำงานของพนักงานให้แต่ละหน่วยงาน ได้รับทราบ รวมถึง ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำแนะแนวทาง ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

นอกจากนี้ Bakker และ Demerouti (2007) and Demerouti, Nachreiner, Bakker และ Schaufeili (2001) ได้เสนอ Job Demand-Resource (JD-R) model ที่ระบุถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพัน ของพนักงานต่อองค์กร อันประกอบไปด้วยความกดดันในงาน (Job demand) และทรัพยากรในงาน (Job resource)

ความกดดันในงาน เป็นลักษณะของงานที่ต้องใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่อง เกี่ยวกับงานที่มีความกดดันในการทำงานสูงและความต้องการทางอารมณ์ (Bakker & Demerouti, 2017) ซึ่งส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ ได้แก่ ภาระงานมากเกินไป ความขัดแย้งของบทบาท ความไม่ชัดเจนของบทบาท เป็นต้น ในขณะที่ทรัพยากรในงาน หมายถึงลักษณะทางกายภาพ จิตใจ สังคมหรือองค์กรของงาน ที่ช่วยให้บรรลุเป้าหมายในการทำงาน ช่วยลดความกดดันในงาน และกระตุ้นการเติบโตและการพัฒนาส่วนบุคคล ได้แก่ การสนับสนุนจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน การมีอิสระในการทำงาน และการได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย เป็นต้น

อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ระหว่างความกดดันในงาน ทรัพยากรในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรยังไม่มีที่ชัดเจน (Sawang, 2012). อาทิ เช่น งานวิจัยในอดีตส่วนหนึ่งแสดงให้เห็นว่าความกดดันในงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร (Mauno, Kinnunen, & Ruokolainen, 2007; Mauno, Pyykko, & Hakanen, 2005). ในขณะที่งานวิจัยในอดีตบางส่วนพบว่าความกดดันในงานไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แต่ในเชิงบวกต่อความเหนื่อยล้า (Bakker, Schaufeli, Leiter, & Taris, 2008; Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2007) ภาวะซึมเศร้า (Hakanen, Perhoniemi, & Toppinen-Tanner, 2008) การขาดงาน (Bakker, Demerouti, Taris, Schaufeli, & Schreurs, 2003) เป็นต้น ดังนั้นงานวิจัยนี้จะศึกษาอิทธิพลของความกดดันในงานและทรัพยากรในงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท MM Logistics ในประเทศไทย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และพบผลการวิจัยที่แสดงถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

| ลำดับที่ | ผู้เขียน | ชื่อหัวข้อวิจัย | ขอบเขตเนื้อหา | ผลลัพธ์ของการวิจัย |
|----------|--------------------------|---|---|---|
| 1 | อโณทัย สนิวิรุทัย (2550) | ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการนำของผู้บังคับบัญชากับความผูกพันในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา | การศึกษาวิจัยในครั้งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการนำของผู้บังคับบัญชากับความผูกพันในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา | ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบพฤติกรรมการนำแบบนายนอกสภาคณะและการนำแบบผู้บริหารทีม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนรูปแบบพฤติกรรมการนำแบบปล่อยปละละเลย แบบเจ้านาย และการนำแบบฉายาโอกาส มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และพฤติกรรมการนำแบบพบกันครึ่ง ทาง แบบพ่อปกครองลูก ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ |
| 2 | กาญจนา คาลัยจริง (2551) | ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัทสยามกลการ อุตสาหกรรม จำกัด | การศึกษาวิจัยในครั้งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัทสยามกลการ อุตสาหกรรม จำกัด | พนักงานบริษัทสยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านปัจจัยเชิงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด รองลงมาคือ ความรับผิดชอบในงาน ส่วนด้าน การได้รับการยอมรับนับถือมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การน้อยที่สุด ในด้านปัจจัยบำรุงรักษา พนักงานบริษัทสยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด รองลงมาคือ ทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การน้อยที่สุด |

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (ต่อ)

| ลำดับที่ | ผู้เขียน | หัวข้อของงานวิจัย | ขอบเขตเนื้อหา | ผลลัพธ์ของการวิจัย |
|----------|-----------------------------|--|---|--|
| 3 | จุมพุนุท สุบรรณรักษ์ (2552) | ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อการจัดการของพนักงาน การประสานครหลวง | การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับ ความผูกพันต่อการจัดการของ พนักงานการประสานครหลวง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความผูกพันต่อการจัดการของ พนักงานการประสานครหลวง และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน กับความผูกพันต่อการจัดการของ พนักงานการประสานครหลวง ประชากรเป็นพนักงานการ ประสานครหลวง | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานการประสานครหลวง มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และแรงจูงใจ ในการทำงานกับความสัมพันธ์กับองค์กรมีความสัมพันธ์กันเป็น เชิงบวก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานการประสานครหลวงระดับแรกคือ ด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและก่านิยมของ องค์กรรองลงมา คือ ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็น สมาชิกขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความ พยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กรเป็นระดับ สูงที่สุด ส่วนแรงจูงใจในการทำงานทั้งด้านปัจจัยจูงใจและ ปัจจัยค่าจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรเป็น เชิงบวก |

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (ต่อ)

| ลำดับที่ | ผู้เขียน | หัวข้อของงานวิจัย | ขอบเขตเนื้อหา | ผลลัพธ์ของการวิจัย |
|----------|-------------------------|--|--|---|
| 4 | อัจฉรา ชูเอน (2553) | ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร | การศึกษาวิชาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร | จากการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความคิดเห็นสูงสุดคือ พนักงานมีความเต็มใจทุ่มเทใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความผูกพันที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน |
| 5 | พิศิษฐ์ มอญู ไข่ (2554) | ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ | การศึกษาวิชาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 100 คน | ผลการศึกษาพบว่าพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือนและระดับตำแหน่งต่างก็มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน |

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (ต่อ)

| ลำดับที่ | ผู้เขียน | หัวข้อของงานวิจัย | ขอบเขตเนื้อหา | ผลลัพธ์ของการวิจัย |
|----------|------------------------|--|--|--|
| 6 | ปกรณั ลิม โยธิน (2555) | ตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานในประเทศไทย | เพื่อพัฒนารูปแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานในประเทศไทย | ผลการวิจัยพบว่าความตั้งใจและจรรยาบรรณมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรเฉพาะกลุ่มหัวหน้างาน |
| 7 | ฉลาก กัณกา (2547) | การรับรู้เกี่ยวกับความขัดแย้งและความผูกพันในโรงเรียนระดับกลาง | เพื่อศึกษาการรับรู้ เกี่ยวและ ความขัดแย้งที่ส่งผลต่อความผูกพันในโรงเรียนระดับกลาง | การลดความขัดแย้งช่วยเพิ่มความผูกพันในองค์กร และการลดความขัดแย้งเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลในการบริหารองค์กร หากผู้บริหารลดข้อขัดแย้งและเพิ่มความผูกพันให้เหมาะสมจะช่วยให้เห็นถึงความล้ำเลิศและบรรลุจุดมุ่งหมายของโรงเรียน |
| 8 | พิงพิศ จากผา (2551) | ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อบริษัทรับจ้างผลิตชิ้นส่วน | เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน | ลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะช่วยให้บุคลากรรู้สึกอยากทำงาน เพื่อสร้างผลงานให้มีคุณค่าและเป็นรางวัลให้กับตนเอง ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อความผูกพันต่อองค์กร |

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (ต่อ)

| ลำดับที่ | ผู้เขียน | หัวข้อของวิจัย | ขอบเขตเนื้อหา | ผลลัพธ์ของการวิจัย |
|----------|--------------------------|---|---|--|
| 9 | มณฑิรา อินจ่าย (2556) | ภาวะผู้นำในผู้นำ: พหุกรณีศึกษาจากผู้บริหารสมรรถนะสูงของ องค์การธุรกิจไทย | เพื่อศึกษาภาวะผู้นำที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันในองค์กร | ผลการวิจัยพบว่าบริบททางสังคมที่มีบรรยากาศการสนับสนุนและเกื้อกูลในทีมงาน ลักษณะของงานที่มีเป็นประสคังชัดเจน และได้รับอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับกลยุทธ์การทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีบรรยากาศในการทำงานที่เกื้อกูลกัน คอยช่วยเหลือกันจะส่งผลให้มีความผูกพันในองค์กรสูง |
| 10 | Aube and Rousseau (2005) | ความสัมพันธ์ระหว่าง ความมุ่งมั่นในเป้าหมายของทีมและ ประสิทธิภาพของทีม: บทบาทของการพึงพาอาศัยซึ่งกันและกันในงานและพฤติกรรมทำให้การสนับสนุน | เพื่อศึกษาความมุ่งมั่นในเป้าหมายของทีมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของทีม | ผลการวิจัยพบว่า ความมุ่งมั่นในเป้าหมายของทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของทีม การพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในงานลดความสัมพันธ์ระหว่าง ความมุ่งมั่นในเป้าหมายของทีม และผลการปฏิบัติงานของทีม และพฤติกรรมทำให้การสนับสนุนมีผลต่อ ความสัมพันธ์ของ ความมุ่งมั่นในเป้าหมายของทีมกับผลการปฏิบัติงานของทีม นอกจากนี้การพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในงาน และการได้รับการสนับสนุนจากคนในทีมจะช่วยให้เพิ่มความผูกพันในองค์กร |

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (ต่อ)

| ลำดับที่ | ผู้เขียน | หัวข้อของงานวิจัย | ขอบเขตเนื้อหา | ผลลัพธ์ของการวิจัย |
|----------|-------------------------------------|--|---|---|
| 11 | Bakker, Demerouti and Euwema (2008) | การพัฒนาโมเดลการสร้าง ความผูกพันในองค์กร | เพื่อศึกษาทรัพยากรในงาน และการสนับสนุนในงานที่ ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร | ผลการศึกษาพบว่า การเคยได้รับข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และ การให้บริการสนับสนุนทาง สังคมเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร |
| 12 | อิสราภรณ์ รัตนคง. (2551) | ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ส่วนบุคคลและ คุณภาพชีวิต การทำงานกับความผูกพันต่อ องค์กรของบุคลากรสาย สนับสนุนที่ปฏิบัติงานใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี | เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและ คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผล ต่อความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากร | ผลการวิจัยพบว่า การได้รับการพัฒนาที่ศึกษาอบรมดูงาน เพิ่มเติมด้านวิชาชีพ และการมีอาชีพเสริม มีความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์กร |
| 13 | สุวิวัฒน์ แพนดา (2559) | ความสัมพันธ์กันระหว่าง ปัจจัยด้านข้อมูลย้อนกลับของ งานกับความผูกพันต่อองค์กร | เพื่อศึกษาปัจจัยด้านข้อมูล ย้อนกลับของงานที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กร | ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ได้รับข้อมูลย้อนกลับในงาน ของตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร |
| 14 | วรรณิวิริยะกังสา นนท์ (2556) | ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของ พยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร | เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน และ ความผูกพันต่อองค์กร | ผลการวิจัยพบว่า การได้รับข้อมูลย้อนกลับจะทำให้ บุคคล ทราบถึงข้อบกพร่องในการทำงานของตน และจะส่งผลทำ ให้ความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น |

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (ต่อ)

| ลำดับที่ | ผู้เขียน | หัวข้อของงานวิจัย | ขอบเขตเนื้อหา | ผลลัพธ์ของการวิจัย |
|----------|------------------------|--|---|---|
| 15 | มนสิชา อนุกุล (2553) | คุณภาพชีวิตในการทำงานกับ ความผูกพันต่อองค์กร ของ พนักงานมหาวิทยาลัยสาย วิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ วไลยอลงกรณ์ ในพระบรม ราชูปถัมภ์ ปี พุทธศักราช 2553 | เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตใน การทำงานกับความผูกพันต่อ องค์กร ของพนักงาน มหาวิทยาลัย | ผลการวิจัยพบว่าความก้าวหน้าและการพัฒนาอาชีพ ของแต่ ละบุคคล มีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อความผูกพันต่อองค์กร |
| 16 | Curran & Protas (2017) | แรงกดดันจากบทบาท ความ ผูกพัน และพฤติกรรมในการ ทำงาน: การศึกษาบุคลากร วิชาชีพระดับอุดมศึกษาใน สหรัฐอเมริกา | เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความไม่ชัดเจนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และ ภาระงานที่มากเกินไป ความผูกพัน ในงาน พฤติกรรมการเป็น พลเมืองในองค์กรและ พฤติกรรมในบทบาท | ความไม่ชัดเจนในบทบาทมีผลในเชิงลบต่อความผูกพันใน การทำงาน ในขณะที่ความขัดแย้งในบทบาท และภาระงาน ที่มากเกินไป ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน |

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (ต่อ)

| ลำดับที่ | ผู้เขียน | หัวข้อของงานวิจัย | ขอบเขตเนื้อหา | ผลลัพธ์ของการวิจัย |
|----------|---|---|--|---|
| 17 | Gabel-Shemueli, Dolan, & Ceretti (2016) | สภาพการทำงานและความผูกพันของพยาบาลในอุรุกวัย | เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานที่มากเกินไป ความต้องการทางอารมณ์ การสนับสนุนทางสังคม และโอกาสในการพัฒนาเอง ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน | ผลการวิจัยพบว่าการสนับสนุนทางสังคมช่วยลดผลกระทบเชิงลบที่ความต้องการทางอารมณ์ และภาระงานที่มากเกินไป ที่มีต่อความผูกพันของพนักงาน |
| 18 | Othman, Ghazali, & Ahmad (2017) | ความผูกพันในการทำงานของพยาบาล: ความกดดันในงาน และทรัพยากรในงานมีสำคัญจริงหรือไม่? | เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับข้อมูลย้อนกลับ ความเป็นอิสระของงาน และภาระงานที่มากเกินไป และความผูกพันในการทำงานของพยาบาลในมาเลเซีย | การได้รับข้อมูลย้อนกลับและความเป็นอิสระของงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันในการทำงาน ในขณะที่ภาระงานที่มากเกินไปไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในการทำงาน |
| 19 | Kunte & Rungruang (2019) | การทดสอบความกดดันในงานและทรัพยากรในงานในประเทศไทย | เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความกดดันในงาน ทรัพยากรในงาน ทรัพยากรส่วนบุคคล และความผูกพันในการทำงาน | ผลการวิจัยพบว่าความขัดแย้งในบทบาทไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในการทำงาน ในขณะที่ความไม่ชัดเจนในบทบาทมีผลในเชิงลบต่อความผูกพันในการทำงาน |

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (ต่อ)

| ลำดับที่ | ผู้เขียน | หัวข้อของงานวิจัย | ขอบเขตเนื้อหา | ผลลัพธ์ของการวิจัย |
|----------|---|--|---|---|
| 20 | Saari, Melin, Balabanova, & Efendiev (2016) | ความภาคภูมิใจในงาน ทรัพยากรในงาน และความ ผูกพันในงาน: การศึกษา เปรียบเทียบระหว่างฟินแลนด์ และรัสเซีย | เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ความสัมพันธ์ระหว่างความ ภาคภูมิใจในงานทรัพยากรในงาน และความผูกพันต่อองค์กรใน ประเทศฟินแลนด์และรัสเซีย | โอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ในการทำงาน ส่งผลใน เชิงบวกต่อความผูกพันในการทำงานในทั้งสองประเทศมาก ที่สุด ในขณะที่ความแตกต่างที่สำคัญที่สุดคือเมื่อคำนึงถึง ความภาคภูมิใจในงานและทรัพยากรในงานแล้ว ตำแหน่ง การบริหารจะมีผลอย่างมากต่อความผูกพันในการทำงานใน รัสเซีย ในขณะที่ฟินแลนด์ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ |
| 21 | Orgambidez-Ramos, Borrego-Ales, & Mendoza-Sierra (2014) | ความเครียดในบทบาทและ ความผูกพันในการทำงานใน ฐานะที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานชาวสเปน | เพื่อศึกษาความเครียดในบทบาท และความผูกพันในการทำงาน ในฐานะที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานชาวสเปน | ความเครียดในบทบาทและความผูกพันในงานส่งผลต่อ ความพึงพอใจในงาน |

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (ต่อ)

| ลำดับที่ | ผู้เขียน | หัวข้อวิจัย | ขอบเขตเนื้อหา | ผลลัพธ์ของการวิจัย |
|----------|------------------------|---|---|---|
| 22 | โพษณงค์ ทองน้อย (2553) | ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรขนาดใหญ่ ทัศนศึกษา: แผนกก่อสร้างโรงงานบางชัน | เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรขนาดใหญ่ ทัศนศึกษา: แผนกก่อสร้างโรงงานบางชัน | ด้านการได้รับข้อมูลเบื้องต้นของงาน และด้านรายได้และสวัสดิการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ ด้านความหลากหลายของทักษะการทำงาน ด้านความสำคัญของงาน และด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ด้านโอกาสความก้าวหน้าของงาน และด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ และด้านความปลอดภัยในการทำงาน และด้านความเอื้อสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง |

จากการทบทวนวรรณกรรม การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรที่ผ่านมาพบว่าการศึกษาล้วนใหญ่เป็นการศึกษาในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานบริษัทเอกชน (อโณทัย สีนวิรุทัย, 2550; กาญจนา คล้ายจริง, 2551; พิงพิศ จากผา, 2551; Bakker, Demerouti and Euwema, 2008; สุวัฒน์ แพนลา, 2559; Curran & Prottas, 2017; Kunte & Rungruang, 2019; Orgambidez-Ramos, Borrego-Ales, & Mendoza-Sierra, 2014; โฆษณงค์ ทองน้อย, 2553) พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ชมพูนุท สุบรรณรักษ์, 2552; พิศิษฐ์ มอญไ้, 2554) พนักงานมหาวิทยาลัย (อิสราภรณ์ รัตนคช, 2551; มนลธิชา อนุกุล, 2553; อัจฉรา ชูเอน, 2553) พนักงานโรงแรม (ปรกรณ์ ลิมโยธิน, 2555) ครู (ฉลาก กันกา, 2547) ผู้บริหาร (มณฑิรา อินจ่าย; 2556) ทีม (Aube and Rousean, 2005) พยาบาล (วรรณิ วิริยะกั้งสานนท์, 2556; Gabel-Shemueli, Dolan, & Ceretti, 2016; Othman, Ghazali, & Ahmad, 2017) และ นักศึกษา (Saari, Melin, Balabanova, & Efendiev, 2016) เป็นต้น และยังไม่มีการทำวิจัยในกลุ่มตัวอย่างบริษัทที่ทำเกี่ยวกับการบริการทางด้าน Logistic ซึ่งกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว อาจแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยในอดีตที่ผ่านมา

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่างานวิจัยในอดีต (ตารางที่ 2.1) มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันออกไป อาทิ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะของสังคม ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร และปัจจัยด้านสังคมและจิตใจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรและงานนั้น ได้แก่ เพศ (พิศิษฐ์ มอญไ้, 2554) อายุ (พิศิษฐ์ มอญไ้, 2554) ระดับการศึกษา (พิศิษฐ์ มอญไ้, 2554) ประสบการณ์การทำงาน (พิศิษฐ์ มอญไ้, 2554) รายได้ต่อเดือน (พิศิษฐ์ มอญไ้, 2554; กาญจนา คล้ายจริง, 2551) สวัสดิการ (กาญจนา คล้ายจริง (2551; โฆษณงค์ ทองน้อย, 2553; โฆษณงค์ ทองน้อย, 2553) และระดับตำแหน่ง (พิศิษฐ์ มอญไ้, 2554)

ตัวแปรปัจจัยด้านคุณลักษณะงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรและงานนั้น ได้แก่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (กาญจนา คล้ายจริง, 2551; พิงพิศ จากผา, 2551; มณฑิรา อินจ่าย, 2556) ความสำคัญของงาน (โฆษณงค์ ทองน้อย, 2553) ด้านความชัดเจนของงาน(โฆษณงค์ ทองน้อย, 2553) ความเป็นอิสระของงาน (Bakker, Demerouti and Euwema, 2008; Othman, Ghazali, & Ahmad, 2017; โฆษณงค์ ทองน้อย, 2553; มณฑิรา อินจ่าย, 2556) การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Othman, Ghazali, & Ahmad, 2017; Bakker, Demerouti and Euwema, 2008; สุวัฒน์ แพนลา, 2559; วรรณิ วิริยะกั้งสานนท์, 2556; โฆษณงค์ ทองน้อย, 2553) ความกดดันในงาน (Kunte & Rungruang, 2019) ภาระงานที่มากเกินไป (Curran & Prottas, 2017; Gabel-Shemueli, Dolan, & Ceretti, 2016; Othman, Ghazali, & Ahmad, 2017) ความไม่ชัดเจนในบทบาท (Curran & Prottas, 2017) ความขัดแย้งในบทบาท (Curran & Prottas, 2017)

ความเครียดในบทบาท (Orgambidez-Ramos, Borrego-Ales, & Mendoza-Sierra, 2014) ทรัพยากรในงาน (Bakker, Demerouti and Euwema, 2008; Kunte & Rungruang, 2019; Saari, Melin, Balabanova, & Efendiev, 2016) การสนับสนุนในงาน (Bakker, Demerouti and Euwema, 2008) ความก้าวหน้า (มนสิชา อนุกุล, 2553; โปษณงค์ ทองน้อย, 2553) โอกาสในการพัฒนาตนเอง (มนสิชา อนุกุล, 2553; อิศราภรณ์ รัตนคช, 2551; Gabel-Shemueli, Dolan, & Ceretti, 2016; Saari, Melin, Balabanova, & Efendiev, 2016) คุณภาพชีวิตการทำงาน (อิสราภรณ์ รัตนคช, 2551; มนสิชา อนุกุล, 2553) และ ความปลอดภัยในการทำงาน (โปษณงค์ ทองน้อย, 2553)

ตัวแปรปัจจัยด้านสังคมที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรและงานนั้น ได้แก่ทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (กาญจนา คล้ายจริง, 2551) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายใน (กาญจนา คล้ายจริง, 2551) การได้รับการยอมรับนับถือ (กาญจนา คล้ายจริง, 2551; โปษณงค์ ทองน้อย, 2553) บรรยากาศการสนับสนุนและเกื้อกูล (Aube & Rousseau, 2005) การพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน (Aube & Rousseau, 2005) พฤติกรรมการให้การสนับสนุน (Aube & Rousseau, 2005) การได้รับการสนับสนุนทางสังคมเพื่อนร่วมงาน (Bakker, Demerouti and Euwema, 2008) การสนับสนุนทางสังคม (Gabel-Shemueli, Dolan, & Ceretti, 2016) บริบททางสังคม (Aube & Rousseau, 2005) และสภาพการทำงาน (โปษณงค์ ทองน้อย, 2553)

ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะขององค์กรที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรและงานนั้น ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน (ชมพูนุท สุบรรณรักษ์, 2552) ค่านิยมขององค์กร (ชมพูนุท สุบรรณรักษ์, 2552) ปัจจัยจูงใจ (ชมพูนุท สุบรรณรักษ์, 2552) ปัจจัยค่าจ้าง (ชมพูนุท สุบรรณรักษ์, 2552) และนโยบายและการบริหาร (โปษณงค์ ทองน้อย, 2553)

ตัวแปรปัจจัยด้านอารมณ์และจิตใจที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรและงานนั้น ได้แก่ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายาม (ชมพูนุท สุบรรณรักษ์, 2552; อัจฉรา ชูเอน, 2553) ความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณ (ปกรณณ์ ลิ้มโยธิน, 2555) ความมุ่งมั่นในเป้าหมาย (ชมพูนุท สุบรรณรักษ์, 2552; Aube & Rousseau, 2005) และความต้องการทางอารมณ์ (Gabel-Shemueli, Dolan, & Ceretti, 2016)

จากการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสนใจในงานวิจัยเกี่ยวกับช่อง Job Demand-Resource (JD-R) model ของ Bakker and Demerouti (2007) and Demerouti, Nachreiner, Bakker และ Schaufeili (2001) ที่ระบุถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อันประกอบไปด้วยความกดดันในงาน (Job demand) และทรัพยากรในงาน (Job resource) โดยผู้วิจัยจะศึกษาวิจัยความกดดันในงาน (Job demand) ซึ่งมี 4 ตัวแปรดังนี้ ภาระงานที่มากเกินไป ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ ระยะเวลาที่เร่งรีบ และ ความไม่ชัดเจนในบทบาท รวมทั้งศึกษาวิจัยทรัพยากร

ในงาน (Job resources) ซึ่งมี 5 ตัวแปรดังนี้ การสนับสนุนทางสังคม การได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย การมีอิสระในงาน และโอกาสความก้าวหน้าด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.4.1 ภาระงานที่มากเกินไป

ภาระงานที่มากเกินไป (Work overload) หมายถึง การทำงานหนักมากเกินไป อาจจำเป็นต้องทำงานนานหลาย ชั่วโมง หรืออาจรู้สึกแยกแยะเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวไม่ได้

งานวิจัยในอดีตบางชิ้นชี้ให้เห็นว่าภาระงานที่มากเกินไปมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความผูกพันของพนักงาน (Gabel-Shemueli, Dolan, & Ceretti, 2016) ในขณะที่งานวิจัยบางส่วนพบว่าภาระงานที่มากเกินไปไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงาน (Curran & Prottas, 2017; Othman, Ghazali, & Ahmad, 2017) ความขัดแย้งของผลการวิจัยในอดีตอาจขึ้นอยู่กับการรับรู้ของพนักงานว่าภาระงานที่มากเกินไป ซึ่งเป็นหนึ่งในความกดดันในงานนั้น เป็นความท้าทาย (เช่น ความรับผิดชอบระดับสูง เป็นโอกาสสำหรับการเติบโต หรือได้รับผลประโยชน์ในอนาคต) หรืออุปสรรค (เช่น การมีบทบาทมากเกินไป ซึ่งขัดขวางการบรรลุเป้าหมายของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ) (Crawford, LePine, & Rich, 2010; Nahrgang, Morgeson, & Hofmann, 2011)

ผู้วิจัยเห็นว่าหากพนักงานรู้สึกว่าภาระงานที่ตนได้รับมากเกินไป อาจรู้สึกเครียดหรือกังวลกับงานที่ทำไม่ทัน จนทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ตลอดจนภาระงานที่มากเกินไปดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว ทำให้พนักงานจะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรลดลง

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่ผ่านมา ผู้วิจัยจึงเสนอว่า

Hypothesis 1: ด้านภาระงานที่มากเกินไปมีผลกระทบเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2.4.2 ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่

ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ (Role conflict) เกิดขึ้นเมื่อมีข้อเรียกร้องที่เข้ากันไม่ได้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานหรือตำแหน่งของตน เช่น เมื่อพนักงานได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาสองคน โดยคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาทั้งสองนี้มีความขัดแย้งกัน อาจส่งผลให้พนักงานไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งทั้งสองได้

งานวิจัยในอดีตบางส่วนพบว่าความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ มีความสัมพันธ์ในเชิงลบต่อความผูกพันในการทำงาน (Orgambidez-Ramos, Borrego-Ales, & Mendoza-Sierra, 2014) ในขณะที่

งานวิจัยบางส่วนพบว่าความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในการทำงาน (Curran & Prottas, 2017; Kunte & Rungruang, 2019)

ผู้วิจัยเห็นว่าหากพนักงานมีความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ อาจทำให้พนักงานไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้ และทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์กรลดลง

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่ผ่านมา ผู้วิจัยจึงเสนอว่า

Hypothesis 2: ด้านความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ มีผลกระทบเชิงลบต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2.4.3 ระยะเวลาที่เร่งรีบ

ระยะเวลาในการทำงานก็อาจส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรด้วยเช่นกัน โดย บุคคลที่ทำงานมากกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มักจะมีปัญหาด้านสุขภาพอีกทั้งการทำงานเป็นช่วงเวลา หรือ เป็นกะ ทัศนคติในการทำงาน และความสุขทางกายและจิตใจ ล้วนเป็นตัวแปรที่มีผลต่อความเครียด อันเนื่องมาจากการทำงานของบุคคลด้วยทั้งสิ้น ขณะที่การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานอย่างรวดเร็วของสังคมปัจจุบันเพื่อเพิ่มผลผลิตและศักยภาพการแข่งขันจนกระทั่งบุคคลไม่สามารถปรับตัวตามได้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนไปที่เกิดขึ้นที่เรียกว่าปรากฏการณ์ “Future Shock” ก็เป็นอีกตัวการสำคัญหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด (Cooper et al., 2001)

Schaufeli และ Bakker (2004) ระบุว่าระยะเวลาที่เร่งรีบ (Time pressure) การได้รับมอบหมายงานในเวลาจำกัด ทำให้บุคคลเกิดความกดดัน เครียด ส่งผลให้ความผูกพันในงานลดลง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Saari, Melin, Balabanova, และ Efendiev (2016) ที่พบว่า ระยะเวลาที่เร่งรีบส่งผลในเชิงลบต่อความผูกพันในการทำงาน

ดังนั้นการที่พนักงานเห็นว่าต้องเร่งรีบในการทำงานภายในองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความกดดัน งานที่ทำไม่ได้ประสิทธิภาพ ส่งผลให้พนักงานรู้สึกถึงความผูกพันในองค์กรลดลง

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่ผ่านมา ผู้วิจัยจึงเสนอว่า

Hypothesis 3: ด้านระยะเวลาที่เร่งรีบ มีผลกระทบเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2.4.4 ความไม่ชัดเจนในบทบาท

ความไม่ชัดเจนในบทบาท (Role ambiguity) เกิดขึ้นเมื่อพนักงานไม่แน่ใจเกี่ยวกับความคาดหวังของตนภายในบทบาทหนึ่ง ๆ โดยทั่วไปแล้วความไม่ชัดเจนของบทบาทเกิดขึ้นเมื่อคำจำกัดความของงานของบุคคลนั้นคลุมเครือหรือกำหนดไว้ไม่ดี พนักงานอาจไม่มีความชัดเจนเกี่ยวกับ

เป้าหมาย ความคาดหวัง หรือความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งของตน หากพนักงานไม่ทราบถึงความคาดหวังที่อยู่รอบ ๆ ความรับผิดชอบหรือผลการปฏิบัติงานของพวกเขา พนักงานอาจไม่ได้ทำงานในสิ่งที่จำเป็นเพื่อบรรลุสิ่งที่คาดหวังไว้

งานวิจัยในอดีตพบว่าความไม่ชัดเจนในบทบาทมีความสัมพันธ์ในเชิงลบต่อความผูกพันในการทำงานของพนักงาน (Curran & Prottas, 2017; Kunte & Rungruang, 2019; Orgambidez-Ramos, Borrego-Ales, & Mendoza-Sierra, 2014)

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่ผ่านมา ผู้วิจัยจึงเสนอว่า

Hypothesis 4: ความไม่ชัดเจนในบทบาท มีผลกระทบเชิงลบต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2.4.5 การสนับสนุนทางสังคม

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในองค์กรอาจกลายเป็นบ่อเกิดสำคัญของความผูกพันในองค์กรและความสนับสนุนภายในหน่วยงานก็ได้ เมื่อใดที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน อาทิเช่น ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานผู้ใต้บังคับบัญชา ดำเนินไปได้ด้วยดีบรรยากาศในการทำงานก็จะอบอุ่นมีมิตรภาพและไว้ใจซึ่งกันและกันได้ (Cooper & Straw, 1993) การพิจารณาความผูกพันในองค์กรอันเนื่องมาจากการทำงานมักจะมีแหล่งกำเนิดมาจากความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและการขาดการสนับสนุนทางสังคม (ภายในองค์กร) จากการศึกษาจำนวนมาก ชี้ให้เห็นว่าความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างบุคคลภายในองค์กรรวมทั้งการขาดการสนับสนุนจากเพื่อน ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาเป็นแหล่งกำเนิดความเครียดหลักของคนทำงานจำนวนมาก ตรงกันข้าม หากบุคคลได้รับการสนับสนุนจากบุคคลอื่นภายในองค์กรมีมิตรภาพและมีความเชื่อใจระหว่างกัน และกันการสนับสนุนดังกล่าวมีส่วนช่วยบรรเทาปัญหาอาการทางจิตอันเนื่องมาจากความเครียดจาก การทำงานและส่งผลดีต่อสุขภาพ นอกจากนี้ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลและลักษณะการทำงานของผู้ภายในองค์กรก็มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้วยเช่นกัน (Cooper et al., 2001)

งานวิจัยของมณฑิรา อินจาย (2556) พบว่าบริบททางสังคมที่มีบรรยากาศการสนับสนุนและเกื้อกูลในที่ทำงาน มีผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bakker, Demerouti and Euwema (2005) ที่ได้ทำการศึกษาครุจำนวน 1000 คน จากวิทยาลัยวิชาชีพและพบว่าการสอนงานจากหัวหน้างานและการให้บริการสนับสนุนทางสังคมเพื่อนร่วมงาน มีผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร Rothman and Vije (2006) ระบุว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนความรู้ความสามารถให้เพียงพอกับการทำงาน ซึ่งในที่นี้อาจนำมาใช้ในความหมายถึงความสามารถในการแก้ปัญหา นั่นคือถ้าบุคคลสามารถมี ความสามารถในการแก้ปัญหาดัง ๆ ที่เกิดขึ้น

จากการทำงาน ย่อมจะมีความเชื่อมั่น ทำให้ได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Manion (2003) ว่ามิตรภาพ การช่วยเหลือ เสริมสร้างความสัมพันธ์ ทำให้เกิดความสามัคคีกันระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้เกิดความสุข

การที่พนักงานเห็นว่าสังคมภายในองค์กรมีความเป็นมิตรต่อกัน พึงพาช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน จะช่วยเสริมสร้างให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและรู้สึกผูกพันต่อองค์กร โดยหากความสัมพันธ์ดังกล่าวขาดการร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สังคมการทำงานไม่เป็นมิตรต่อกัน ก็จะทำให้ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรลดลงได้

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่ผ่านมา ผู้วิจัยจึงเสนอว่า

Hypothesis 5: ด้านการสนับสนุนทางสังคม มีผลกระทบต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2.4.6 การได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

การให้ข้อมูลย้อนกลับถือว่าเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้คนปรับพฤติกรรม หรือทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะจะทำให้เขารู้ว่าที่เขาทำไปนั้นมีผลกระทบที่ดี หรือผิดพลาดต่อผู้อื่นมากน้อยเพียงใด คนอื่นเขาจะคิดอย่างไรกับผลงานของเรา แล้วนำข้อติชมต่าง ๆ เหล่านั้นมาวิเคราะห์ วิจารณ์ศึกษา และปรับปรุงให้ดีขึ้น ไปอีก การให้ข้อมูลย้อนกลับที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ให้และผู้รับนั้น ผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับจะต้องแน่ใจว่าสิ่งที่บอกผู้รับข้อมูลย้อนกลับนั้น จะเป็นประโยชน์ต่อเขา ในอนาคตวิธีการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ดีได้แก่ ต้องสร้างความไว้วางใจ และความเชื่อถือให้เกิดขึ้นก่อน เพราะการติชมด้วยความหวังดีให้เขาประสบความสำเร็จ จะทำให้ผู้รับพร้อมที่จะรับฟังและเต็มใจมากกว่า และให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขหรือปรับปรุงพฤติกรรมนั้น ๆ แก่ผู้รับด้วย จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ สามารถปรับเปลี่ยนให้เป็นไปตามที่ต้องการได้แต่ในความเป็นจริง การที่เราจะปรับพฤติกรรมผู้อื่นนั้น ย่อมทำได้ยากกว่าการมุ่งมาปรับพฤติกรรมของตนเอง ดังนั้น ผู้นำก็ควรเรียนรู้การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาตนเองให้เกิดความเชื่อมั่นในการแสดงออกนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการเข้าสังคม หรือในการทำงานต่อไป

จากการศึกษาของ สุวัฒน์ แพนลา (2559) พบว่า ข้อมูลย้อนกลับของงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร หากหัวหน้างานมีการแจ้งข้อบกพร่องในการทำงานของพนักงานให้ทราบทุกครั้ง และได้ติดตามรวมถึง ตรวจสอบการทำงานของพนักงานเป็นระยะ การได้รับถึงข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลและความคืบหน้าของงาน โดยหากพนักงานได้รับข้อมูลย้อนกลับในงานของตนก็จะทำให้พนักงานทราบถึงข้อบกพร่อง ในการทำงานของตน เป็นการประเมินความรู้ความสามารถของตัวเอง เพื่อให้พัฒนาปรับปรุง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณีวิริยะกังสานนท์ (2556) ที่พบว่า การได้

ข้อมูลย้อนกลับจะทำให้ บุคคลทราบถึงข้อบกพร่องในการทำงานของตน และจะส่งผลทำให้ความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น และงานวิจัยของ Schaufeli and Bakker (2004) ที่พบว่า การได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน สามารถทำนายความผูกพันได้

ดังนั้นการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในได้รับข้อมูลย้อนกลับจากองค์กร ให้รู้สึกข้อเสียและข้อดีเพื่อที่จะนำกลับมาพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น รวมถึงมีกำลังใจต่อการทำงานต่อไป เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดความรักและความผูกพันต่อองค์กรได้

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่ผ่านมา ผู้วิจัยจึงเสนอว่า

Hypothesis 6: ด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีผลกระทบเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2.4.7 การได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย

การได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย คือ หลากหลายของทักษะ คือ ความหลากหลายของทักษะที่บุคคลนั้นได้กระทำกับงานที่ปฏิบัติ โดยใช้ ทักษะ ความรู้ ความสามารถรวมถึงสติปัญญา และทัศนคติที่ต่างกันออกไปตามงานที่ประจำ ซึ่งทำให้เกิดความท้าทายและมีความสุขกับงานที่ทำ ยิ่งทำงานนั้นนานยิ่งขึ้น งานนั้นก็จะมีผูกพันหรือมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติ (Hackman & Oldham, 1980)

งานวิจัยของโพชนงค์ ทองน้อย (2553) พบว่า ด้านความหลากหลายของทักษะการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง เมื่องานที่พนักงานได้รับมอบหมายเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย อาจทำให้พนักงานรู้สึกถึงการได้ใช้ศักยภาพของตนเองในการทำงาน พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในการทำงาน และส่งผลทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่ผ่านมา ผู้วิจัยจึงเสนอว่า

Hypothesis 7: การได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย มีผลกระทบเชิงบวกต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2.4.8 การมีอิสระในงาน

ความเป็นอิสระในการทำงาน เป็นระดับของความเป็นอิสระซึ่งงานนั้นเอื้อให้สามารถทำได้ในการจัด ตารางการทำงานและเลือกวิธีในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นมิติหนึ่งของงานในทั้งหมด (Wall, Jackson, & Davids, 1992; Wall, Jackson, & Mullarkey, 1995)

ผลการวิจัยในอดีตชี้ให้เห็นว่า ความเป็นอิสระของงาน หรือการมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน จะส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Bakker, Demeroutiand & Euwema, 2008; Othman, Ghazali, & Ahmad, 2017; โปชมงค์ ทองน้อย, 2553; มนทิรา อินจ่าย, 2556) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเมื่อพนักงานรู้สึกว่าคุณภาพงานของตนเองมีอิสระในการคิด และสามารถตัดสินใจในการทำงานให้เหมาะสมกับตนเอง พนักงานจึงทุ่มเทให้กับงานและต้องการให้งานนั้นสำเร็จ ส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่ผ่านมา ผู้วิจัยจึงเสนอว่า

Hypothesis 8: ด้านการมีอิสระในงาน มีผลกระทบเชิงบวกต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2.4.9 โอกาสความก้าวหน้า

โอกาสความก้าวหน้า หมายถึง โอกาสของการเติบโตในหน้าที่การงานที่พนักงานจะได้รับตามความเหมาะสม อันเนื่องจากผลงานของตนเองเป็นที่ประจักษ์แก่องค์กร

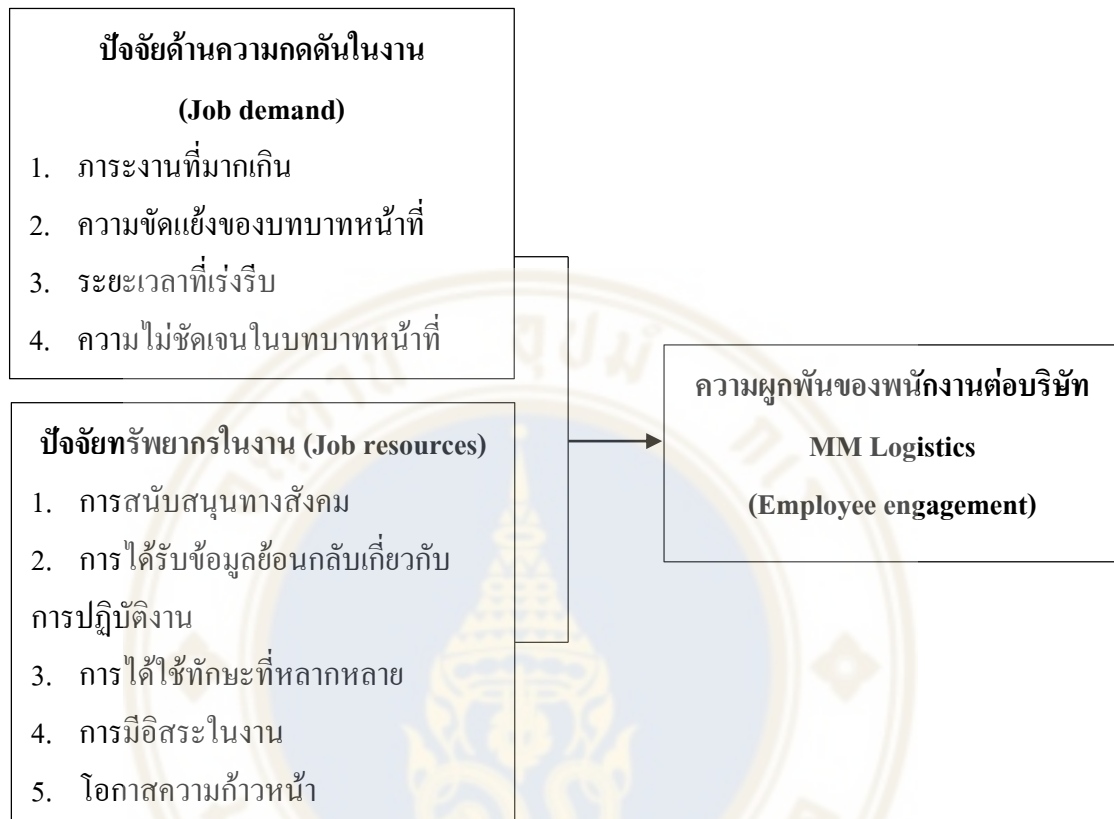
งานวิจัยของ มนสิชา อนุกุล (2553) และ โปชมงค์ ทองน้อย (2553) พบว่า โอกาสความก้าวหน้าของงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร มีความเป็นไปได้ว่าเมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณภาพงานเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสนในการก้าวหน้าในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือน หรือการพัฒนาตนเอง พนักงานจะรู้สึกว่าคุณภาพงานมีความสำคัญกับตน องค์กรตระหนักถึงสิ่งที่ตนได้ทุ่มเทให้กับองค์กร ส่งผลให้พนักงานผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่ผ่านมา ผู้วิจัยจึงเสนอว่า

Hypothesis 9: โอกาสความก้าวหน้า มีผลกระทบเชิงบวกต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท MM Logistics เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย และเก็บข้อมูลจากพนักงาน บริษัท MM Logistics ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการศึกษาดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบ Cross-sectional study หรือการศึกษา ณ จุดเวลา หรือ ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยการเก็บข้อมูลในวงกว้างเพียงครั้งเดียว ข้อดีคือใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลสั้น เป็นตัวแทนของประชากรย่อยขนาดเล็กและไม่จำเป็นต้องมีการติดตามดั่งนั้น จึงใช้งบประมาณในการวิจัยน้อย แต่ข้อเสียคือ ถ้าหากสิ่งที่ศึกษามีการเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลาก็อาจส่งผลให้ผลการศึกษาดูแตกต่างออกไป (เกียรติสุดา ศรีสุข, 2556)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ พนักงาน บริษัท MM Logistics จำนวน 877 คน งานวิจัยนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) หรือวิธีการเลือกหน่วยตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accidental sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) เป็นการเลือกหน่วยตัวอย่างที่ไม่มีหลักเกณฑ์ กล่าวคือเลือกใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้แต่ต้องอยู่ในกลุ่มประชากรที่สนใจ เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงว่ากลุ่มตัวอย่างแต่ละคนจะมีโอกาสถูกเลือกมากน้อยแค่ไหน ซึ่งข้อดีของการสุ่มตัวอย่างตามสะดวกคือ สะดวกรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายอย่างไรก็ตามวิธีการนี้ไม่สามารถอ้างอิงไปยังประชากรได้ จะสามารถสรุปอยู่เพียงขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น (เกียรติสุดา ศรีสุข, 2556)

ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนยอมรับได้ที่ 0.05 เพื่อคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยที่ e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

จากสูตรในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง แทนค่าในสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{877}{1+877(0.05)^2} \\ &= 275 \end{aligned}$$

จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำสำหรับงานวิจัยนี้คือ 275 คน

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ดังนี้

1. ตัวแปรต้น (Independent Variable) แบ่งออกเป็น 2 ตัวแปร ดังนี้

ปัจจัยด้านความกดดันในงาน (Job demand) ประกอบด้วย ด้านภาระงานที่มากเกินไป ด้านความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ ด้านระยะเวลาที่เร่งรีบ และด้านทำหน้าที่หลายบทบาท

ปัจจัยทรัพยากรในงาน (Job resource) ประกอบด้วย ด้านการสนับสนุนทางสังคม ด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ด้านการได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย ด้านการมีอิสระในงาน และด้านโอกาสความก้าวหน้า

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ส่วน มีดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน โดยข้อคำถามเป็นลักษณะเลือกตอบหรือตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความกดดันในงาน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความกดดันในงานของพนักงานบริษัท MM Logistics เป็นการวัดค่าของปัจจัยด้านความกดดันในงาน ของ Hewitt Associates (2003) ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านภาระงานที่มากเกินไป ด้านความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ ด้านระยะเวลาที่เร่งรีบ และด้านทำหน้าที่หลายบทบาท

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยทรัพยากรในงาน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทรัพยากรในงานของพนักงานบริษัท MM Logistics เป็นการวัดค่าของปัจจัยทรัพยากรในงาน ของ Burke (2003) ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านการสนับสนุนทางสังคม ด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ด้านการได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย ด้านการมีอิสระในงาน และด้านโอกาสความก้าวหน้า โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานบริษัท MM Logistics โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ

ผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดแบบ Likert scale 5 ระดับ ดังตารางที่ 3.1 สำหรับรายละเอียดและเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละมาตรวัดในส่วนที่ 2-4 ดังตารางที่ 3.1-3.2

ตารางที่ 3.1 มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ

| ระดับความคิดเห็น | คะแนนข้อคำถามเชิงบวก | คะแนนข้อคำถามเชิงลบ |
|----------------------|----------------------|---------------------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 5 | 1 |
| เห็นด้วย | 4 | 2 |
| เฉย ๆ | 3 | 3 |
| ไม่เห็นด้วย | 2 | 4 |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 1 | 5 |

ตารางที่ 3.2 รายละเอียดและเกณฑ์การให้คะแนนของมาตรวัดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท MM Logistics

| มาตรวัด | แหล่งที่มา | จำนวนคำถาม | ระดับของมาตรวัด |
|---|--------------------------|------------|-----------------|
| ปัจจัยด้านความกดดันในงาน | | | |
| ด้านภาระงานที่มากเกินไป | Hewitt Associates (2003) | 3 | 1-5 |
| ด้านความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ | Hewitt Associates (2003) | 3 | 1-5 |
| ด้านระยะเวลาที่เร่งรีบ | Hewitt Associates (2003) | 3 | 1-5 |
| ด้านทำหน้าที่หลายบทบาท | Hewitt Associates (2003) | 3 | 1-5 |
| ปัจจัยทรัพยากรในงาน | | | |
| ด้านการสนับสนุนทางสังคม | Burke (2003) | 3 | 1-5 |
| ด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน | Burke (2003) | 3 | 1-5 |
| ด้านการได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย | Burke (2003) | 3 | 1-5 |
| ด้านการมีอิสระในงาน | Burke (2003) | 3 | 1-5 |
| ด้านโอกาสความก้าวหน้า | Burke (2003) | 3 | 1-5 |
| ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร | Macey และคณะ (2009) | 9 | 1-5 |

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยทำการคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่มีความสมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์และตรวจสอบความถูกต้องนำไปลงรหัสข้อมูล
2. บันทึกข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วไปทำการบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Window (Statistical Package for the Social for Windows)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลมีขั้นตอนทางสถิติต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติ ดังนี้
 - แจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายถึงลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน

- การวิเคราะห์ปัจจัย Factor Analysis เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบที่แท้จริงของตัวแปร
- การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการใช้ค่า Cronbach's Alpha
- การทดสอบสมมุติฐานด้วยสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ $p < 0.05$
- การทดสอบสมมุติฐานด้วยเทคนิควิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ $p < 0.05$ เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยด้านความกดดันในงาน และปัจจัยทรัพยากรในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท MM Logistics



บทที่ 4 ผลการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท MM Logistics โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท MM Logistics และเพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานในบริษัท จำนวน 275 คน ผลการศึกษาที่ได้ในครั้งนี้จะนำไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้กับผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้นำไปใช้ในการดำเนินนโยบายเกี่ยวกับการส่งเสริมความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรที่ดีในอนาคตต่อไป

4.1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (Demographic Data)

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลตัวอย่างและนำมาใช้ในงานวิจัยนี้ จำนวน 275 ตัวอย่าง สามารถแจกแจงภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่างด้านประชากรศาสตร์ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

| ข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|------------|--------------|
| 1. เพศ | | |
| 1.1 ชาย | 231 | 84.0 |
| 1.2 หญิง | 44 | 16.0 |
| รวม | 275 | 100.0 |
| 2. อายุ | | |
| 2.1 ไม่เกิน 20 ปี | 0 | 0 |
| 2.2 อายุ 21-30 ปี | 151 | 54.9 |
| 2.3 อายุ 31-40 ปี | 105 | 38.2 |
| 2.4 อายุ 41-50 ปี | 14 | 5.1 |
| 2.5 ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป | 5 | 1.8 |
| รวม | 275 | 100.0 |

ตารางที่ 4.1 แสดงภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

| ข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|------------|--------------|
| 3. สถานภาพ | | |
| 3.1 โสด | 166 | 60.4 |
| 3.2 สมรส | 90 | 32.7 |
| 3.3 หย่าร้างหรือแยกกันอยู่ | 19 | 6.9 |
| รวม | 275 | 100.0 |
| 4. ระดับการศึกษาสูงสุด | | |
| 4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี | 270 | 98.2 |
| 4.2 ปริญญาตรี | 3 | 1.1 |
| 4.3 สูงกว่าปริญญาตรี | 2 | 0.7 |
| รวม | 275 | 100.0 |
| 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | |
| 5.1 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท | 124 | 45.1 |
| 5.2 รายได้ 10,001 – 20,000 บาท | 146 | 53.1 |
| 5.3 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท | 4 | 1.5 |
| 5.4 รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป | 1 | 0.4 |
| รวม | 275 | 100.0 |
| 6. อายุงาน | | |
| 6.1 อายุงานน้อยกว่า 2 ปี | 189 | 68.7 |
| 6.2 อายุงาน 2 – 3 ปี | 47 | 17.1 |
| 6.3 อายุงาน 4 – 5 ปี | 18 | 6.5 |
| 6.4 อายุงานมากกว่า 5 ปี | 21 | 7.6 |
| รวม | 275 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.1 สามารถสรุปภาพรวมของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง (84.0%) ส่วนใหญ่มีอายุ 21-50 ปี (54.9%) ไม่มีผู้ที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี เป็นกลุ่มตัวอย่าง สถานภาพส่วนใหญ่โสด (60.4%)

การศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่อยู่ในระดับชั้นต่ำกว่าปริญญาตรี (98.2%) ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท (53.1%) และมีอายุงานน้อยกว่า 2 ปี (68.7%)

4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เห็นภาพรวมของตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยขั้นนี้ ผู้วิจัยสรุปรายละเอียดของตัวแปรและสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรของตัวแปร ซึ่งผู้วิจัยจะใช้ในการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงรายละเอียดตัวแปรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

| สัญลักษณ์ | รายการตัวแปร | Variable List |
|--|---|---------------------------|
| Independent Variables | | |
| ปัจจัยด้านความกดดันในงาน (Job demand factors) | | |
| WO | ด้านภาระงานที่มากเกินไป | Work overload |
| RC | ด้านความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ | Role conflict |
| TP | ด้านระยะเวลาที่เร่งรีบ | Time pressure |
| RA | ด้านความไม่ชัดเจนของบทบาท | Role ambiguity |
| ปัจจัยทรัพยากรในงาน (Job resource factors) | | |
| SS | ด้านการสนับสนุนทางสังคม | Social support |
| FB | ด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน | Feedback |
| SV | ด้านการได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย | Skill variety |
| AU | ด้านการมีอิสระในงาน | Autonomy |
| PR | ด้านโอกาสความก้าวหน้า | Promotional opportunities |
| Dependent Variable | | |
| EE | ความผูกพันต่อองค์กร | Employee Engagement |

4.3 การวิเคราะห์ความสอดคล้องของกลุ่มข้อมูล (Factor Analysis)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในงานวิจัยนี้ เนื่องจากตัวแปรที่ได้รวบรวมข้อมูลมานั้นมีความหลากหลาย ซึ่งตัวแปรอาจมีความสัมพันธ์กันเอง จึงต้องทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (ชิตารัตน์ วิไลรัตน์, บราลี ถาวรพงษ์ และสวิตตา หวังอนุตร)

จากนั้นได้ทำการตรวจสอบความเหมาะสมของการวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อหาโครงสร้างที่แท้จริง จากค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) โดยข้อมูลที่มีความเหมาะสมที่จะใช้ Factor analysis นั้นจะต้องมีค่า KMO ไม่ต่ำกว่า 0.5 และยิ่งค่า KMO มีค่าเข้าใกล้ 1 มากขึ้น จะหมายความว่าข้อมูลชุดนั้นมีความเหมาะสมที่จะทำ Factor analysis มากขึ้นเท่านั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2559) นอกจากนี้การวิเคราะห์หาโครงสร้างขององค์ประกอบยังช่วยในการตัดสินปัญหาความสัมพันธ์ของตัวแปรบางตัวที่มีความสัมพันธ์กันแบบ Multicollinearity ออกด้วย (ชิตารัตน์ วิไลรัตน์, บราลี ถาวรพงษ์ และสวิตตา หวัง อนุตร, 2548)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบการหาโครงสร้างที่แท้จริงด้วยวิธี Principle Component Analysis เพื่อหาจำนวนองค์ประกอบที่เกิดจากตัวแปรต่าง ๆ โดยกำหนดค่า Eigen value เท่ากับ 1 ซึ่งเป็นค่าต่ำสุดที่ใช้ในการควบคุมจำนวนขององค์ประกอบ จากนั้นจึงกำหนดให้โปรแกรม SPSS ทำการหมุนแกนด้วยวิธี Varimax เพื่อคำนวณหาค่าน้ำหนักของปัจจัยในแต่ละองค์ประกอบ ผลลัพธ์ที่ได้เป็นค่า Communalities ซึ่งเป็นค่าความแปรปรวนที่เกิดจากองค์ประกอบร่วม และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) และค่า Bartlett's Test Sphericity ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ มีค่า Significant ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลของการใช้ Factor Analysis โดยผู้วิจัยได้พิจารณาค่าน้ำหนักขององค์ประกอบต่าง ๆ ว่าตัวแปรใดมีค่ามากที่สุดจะอยู่ที่องค์ประกอบใด ให้จัดตัวแปรไว้ในองค์ประกอบนั้น แต่ต้องมีค่าน้ำหนักของแต่ละองค์ประกอบมากกว่า 0.4 ขึ้นไป (Hair et al., 2010) ซึ่งจะแสดงว่าตัวแปรต่าง ๆ มีความเที่ยงตรง ผลของกรวัดความเที่ยงตรงของตัวแปร รวมถึงการวิเคราะห์เพื่อตัดลดตัวแปร หรือจัดกลุ่มใหม่ เพื่อให้ได้เป็นกลุ่มตัวแปรที่มีความเหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของแต่ละกลุ่มตัวแปรในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยแยกพิจารณาออกเป็นกลุ่ม ดังนี้

กลุ่มตัวแปรที่ 1 ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ด้านการได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย ด้านการมีอิสระในงาน และด้านโอกาสความก้าวหน้า (SS, FB, SV, AU และ PR)

ตารางที่ 4.3 แสดงผลลัพธ์จากการทำ Factor Analysis ของกลุ่มตัวแปรที่ 1

| | Rotated Component Matrix ^a | | |
|-----|---------------------------------------|-------|-------|
| | Component | | |
| | 1 | 2 | 3 |
| FB3 | .797 | .143 | .112 |
| SV1 | .751 | -.001 | -.087 |
| SV2 | .742 | .207 | .128 |
| AU1 | .740 | .111 | .019 |
| SV3 | .725 | .015 | .022 |
| FB2 | .638 | .022 | .240 |
| FB1 | .632 | -.019 | .134 |
| AU2 | .561 | .256 | .141 |
| AU3 | .479 | .385 | .240 |
| PR2 | .066 | .909 | .054 |
| PR3 | .079 | .906 | .088 |
| PR4 | .074 | .869 | .077 |
| PR1 | .171 | .846 | .050 |
| SS2 | .043 | .127 | .788 |
| SS3 | .049 | -.028 | .681 |
| SS1 | .291 | .167 | .642 |

จากการทำ Factor Analysis ดังตารางที่ 4.3 สามารถแบ่งแยกปัจจัยของกลุ่มตัวแปรที่ 1 ได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ด้านคุณลักษณะของงาน (FB1 – FB3, SV1 – SV3, AU1-AU3)
2. ด้านโอกาสความก้าวหน้า (PR1 – PR4)
3. ด้านการสนับสนุนทางสังคม (SS1 - SS3)

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยพบว่า คำถามสำหรับตัวแปรการได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ตัวแปรการได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย และตัวแปรการมีอิสระในงาน รวมอยู่ในปัจจัยเดียวกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งชื่อตัวแปรใหม่ว่า คุณลักษณะของงาน (Job characteristics, JC)

กลุ่มตัวแปรที่ 2 ปัจจัยด้านภาระงานที่มากเกินไป ด้านความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ ด้านความไม่ชัดเจนของบทบาท ด้านระยะเวลาที่เร่งรีบ และความผูกพันต่อองค์กร (WO, RC, RA, TP และ EE)

ตารางที่ 4.4 แสดงผลลัพธ์จากการทำ Factor Analysis ของกลุ่มตัวแปรที่ 2

| | Rotated Component Matrix ^a | | | | |
|-----|---------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| | Component | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| EE6 | .872 | .059 | .079 | -.088 | -.047 |
| EE4 | .845 | .050 | .098 | .002 | .056 |
| EE5 | .831 | -.023 | .071 | -.079 | .015 |
| EE7 | .821 | .157 | .094 | -.052 | -.015 |
| EE2 | .776 | -.003 | .220 | -.192 | -.022 |
| EE8 | .774 | .111 | .101 | .000 | .060 |
| EE1 | .761 | -.047 | .128 | .001 | .058 |
| EE3 | .723 | .272 | -.031 | -.266 | .071 |
| EE9 | .696 | -.003 | .102 | .233 | .146 |
| RC2 | .195 | .780 | .101 | .100 | -.041 |
| RC1 | .098 | .728 | .189 | .000 | -.127 |
| RC4 | -.086 | .698 | .079 | .209 | .234 |
| RC3 | .098 | .626 | -.004 | .327 | .216 |
| WO1 | .195 | .063 | .853 | .045 | .034 |
| WO2 | .165 | .211 | .811 | -.004 | .184 |
| WO3 | .221 | .101 | .772 | -.040 | .211 |
| RA1 | -.056 | .088 | .061 | .812 | -.220 |
| RA3 | -.103 | .100 | -.033 | .751 | .120 |
| RA2 | -.054 | .333 | -.016 | .673 | -.049 |
| TP3 | .057 | .094 | .070 | -.062 | .832 |
| TP1 | .219 | .025 | .083 | -.091 | .797 |
| TP2 | -.116 | .019 | .320 | .065 | .578 |

จากการทำ Factor Analysis ดังตารางที่ 4.4 สามารถแบ่งแยกปัจจัยของกลุ่มตัวแปรที่ 2 ได้ 5 กลุ่ม ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กร (EE1 – EE9)
2. ด้านความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ (RC1 – RC4)
3. ด้านภาระงานที่มากเกินไป (WO1 – WO3)
4. ด้านความไม่ชัดเจนของบทบาท (RA1 – RA3)
5. ด้านระยะเวลาที่เร่งรีบ (TP1 - TP3)

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ข้างต้นพบว่าคำถามสำหรับตัวแปร การได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ตัวแปรการได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย และตัวแปร การมีอิสระในงาน รวมอยู่ในปัจจัยเดียวกัน ผู้วิจัยจึงรวมตัวแปรปัจจัยทั้งสามดังกล่าวเข้าด้วยกันและ ได้ตั้งชื่อตัวแปรใหม่ว่า คุณลักษณะของงาน (Job characteristics, JC) ผู้วิจัยปรับสมมติฐานตามผล ของการวิเคราะห์ปัจจัย ดังนี้

- H1: ภาระงานที่มากเกินไป ส่งผลในเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กร
- H2: ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ ส่งผลในเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กร
- H3: ระยะเวลาที่เร่งรีบส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร
- H4: ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่ ส่งผลในเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กร
- H5: การสนับสนุนทางสังคม ส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร
- H6: คุณลักษณะของงาน ส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร
- H7: โอกาสความก้าวหน้าส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

4.4 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของปัจจัย (Factor Reliability)

หลังจากที่ได้ทำการวิเคราะห์ความสอดคล้องของกลุ่มข้อมูล (Factor Analysis) จนได้ ตัวแปรที่รวมกลุ่มกัน ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น ปัจจัยแต่ละปัจจัยได้อย่างเหมาะสมแล้ว จะเห็นได้ ว่ามีการรวมตัวกันของตัวแปรการได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ตัวแปรการได้ใช้ทักษะ ที่หลากหลาย และตัวแปรการมีอิสระในงาน รวมอยู่ในปัจจัยเดียวกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งชื่อตัวแปร ใหม่ว่า คุณลักษณะของงาน (Job characteristics, JC)

ในขั้นตอนต่อไปผู้วิจัยจะนำปัจจัยดังกล่าวมาวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแต่ละกลุ่มปัจจัย มีความน่าเชื่อถือที่สามารถยอมรับได้หรือไม่อย่างไร ผลลัพธ์จากการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแต่ละกลุ่มตัวแปรปัจจัยปรากฏอยู่ในตารางที่ 4.6

ผลลัพธ์จากการทดสอบค่าความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha) ของแต่ละกลุ่มตัวแปรปัจจัยตามที่ได้แบ่งกลุ่มปัจจัยใหม่พบว่า ปัจจัยโดยส่วนใหญ่มีค่าความน่าเชื่อถือมากกว่า 0.70 ซึ่งถือว่าปัจจัยดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือที่ยอมรับได้ (Nunally, 1978) และสามารถนำปัจจัยดังกล่าวมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ในลำดับถัดไป

อย่างไรก็ตาม สำหรับปัจจัยด้านระยะเวลาที่เร่งรีบนั้น ในการวิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือครั้งแรกผลปรากฏว่ามีค่าความน่าเชื่อถือที่ 0.68 ซึ่งต่ำกว่า 0.70 (Nunally, 1978) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการตัดคำถามข้อที่สอง (TP2) ออก ส่งผลให้ค่าความน่าเชื่อถือของปัจจัยนี้ เท่ากับ 0.70 ซึ่งถือว่ามีความน่าเชื่อถือที่ยอมรับได้

นอกจากนี้ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคมนั้น มีค่าความน่าเชื่อถือเพียง 0.55 อีกทั้งไม่สามารถตัดข้อคำถามบางข้อออกเพื่อให้ค่าความเชื่อมั่นสูงขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ตัดปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคมออกจากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในลำดับถัดไป

ตารางที่ 4.5 แสดงผลลัพธ์จากการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแต่ละกลุ่มตัวแปรปัจจัย

| สัญลักษณ์ | รายการตัวแปรปัจจัย | Cronbach's Alpha |
|-----------|--------------------------------|------------------|
| WO | ด้านภาระงานที่มากเกินไป | 0.84 |
| RC | ด้านความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ | 0.73 |
| TP | ด้านระยะเวลาที่เร่งรีบ | 0.70 |
| RA | ด้านความไม่ชัดเจนของบทบาท | 0.70 |
| SS | ด้านการสนับสนุนทางสังคม | 0.55 |
| JC | ด้านคุณลักษณะของงาน | 0.86 |
| PR | ด้านโอกาสความก้าวหน้า | 0.92 |
| EE | ความผูกพันต่อองค์กร | 0.93 |

4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร (Correlation Analysis)

หลังจากได้ทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของปัจจัยของทุกปัจจัยแล้ว ผู้วิจัยจึงทำการรวมคะแนนจากกลุ่มตัวแปรของแต่ละปัจจัยเพื่อใช้เป็นคะแนนตัวแทนของตัวแปรหลักในการนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยหรือกลุ่มตัวแปรหลักทั้งหมดในงานวิจัย โดยแสดงรายละเอียดของตัวแปรปัจจัยภายหลังจากการรวมคะแนน และค่าสถิติเบื้องต้น ดังนี้

1. ด้านภาระงานที่มากเกินไป (TotalWO)
2. ด้านความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ (TotalRC)
3. ด้านระยะเวลาที่เร่งรีบ (TotalTP)
4. ด้านความไม่ชัดเจนของบทบาท (TotalRA)
5. ด้านคุณลักษณะของงาน (TotalJC)
6. ด้านโอกาสความก้าวหน้า (TotalPR)
7. ความผูกพันต่อองค์กร (TotalEE)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าสถิติเบื้องต้นของแต่ละปัจจัย

| Descriptive Statistics | | | | | |
|------------------------|-----|---------|---------|-------|----------------|
| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| Total_WO | 275 | 3.00 | 15.00 | 9.83 | 2.63 |
| Total_RC | 275 | 6.00 | 20.00 | 12.53 | 2.74 |
| Total_TP | 275 | 2.00 | 10.00 | 7.11 | 1.85 |
| Total_RA | 275 | 3.00 | 15.00 | 8.74 | 2.52 |
| Total_JC | 275 | 10.00 | 45.00 | 32.96 | 5.60 |
| Total_PR | 275 | 4.00 | 20.00 | 13.44 | 4.23 |
| Total_EE | 275 | 9.00 | 45.00 | 32.82 | 6.61 |
| Valid N (listwise) | 275 | | | | |

จากปัจจัยตามตารางที่ 4.6 นำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ร่วมกันด้วยวิธี Bivariate Correlation จะสามารถระบุความสัมพันธ์ต่อกัน โดยแยกเป็นคู่ ความสัมพันธ์หลังการวิเคราะห์ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์

| | Mean | SD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---------------------------------------|-------|------|---------|---------|---------|--------|---------|---------|------|
| 1. ด้านภาระงานที่มากเกินไป | 9.83 | 2.63 | 1.00 | | | | | | |
| 2. ด้านความขัดแย้งของ บทบาทหน้าที่ | 12.53 | 2.74 | 0.29*** | 1.00 | | | | | |
| 3. ด้านระยะเวลาที่เร่งรีบ | 7.11 | 1.85 | 0.29*** | 0.15* | 1.00 | | | | |
| 4. ด้านความไม่ชัดเจนของ บทบาท | 8.74 | 2.52 | 0.01 | 0.37*** | -0.11 | 1.00 | | | |
| 5. ด้านคุณลักษณะของงาน | 32.96 | 5.60 | 0.42*** | 0.25*** | 0.24*** | -0.12 | 1.00 | | |
| 6. ด้านโอกาสความก้าวหน้า | 13.44 | 4.23 | -0.04 | -0.10 | -0.12* | -0.01 | 0.30*** | 1.00 | |
| 7. ความผูกพันต่อองค์กร | 32.82 | 6.61 | 0.35*** | 0.18** | 0.20*** | -0.13* | 0.62*** | 0.22*** | 1.00 |

N = 275, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

4.6 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)

ผู้วิจัยใช้ตัวแปรปัจจัยทั้งหมดในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Linear Regression แบบวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมดในคราวเดียว (All Enter) ได้ผลลัพธ์ดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงรูปแบบการใช้ข้อมูลในการทำ Linear Regression Analysis

| Variables Entered/Removed ^b | | | |
|--|--|-------------------|--------|
| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
| 1 | Total_PR, Total_RA, Total_WO, Total_TP, Total_RC, Total_JC ^a | . | Enter |

a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Total_EE

จากตารางที่ 4.8 จะเห็นได้ว่าเป็นการใส่ข้อมูลตัวแปรอิสระทั้งหมดในคราวเดียวในกลุ่มเดียวกัน ซึ่งตัวแปรอิสระทั้งหมดจะถูกใช้เป็นตัวแปรต้นสำหรับการวิเคราะห์

ตารางที่ 4.9 แสดงตัวแบบสรุปพยากรณ์จากการวิเคราะห์การถดถอย (Regression)

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .635 ^a | .403 | .390 | 5.16236 |

a. Predictors: (Constant), TotalPR, TotalRA, TotalWO, TotalTP, TotalAU, TotalRC, TotalFBSVAU

จากตารางที่ 4.9 สามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น สามารถอธิบายผลของตัวแปรตามได้ 39%

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม (Coefficients)

| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|---------------------------|----------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| | | 1 | (Constant) | 7.671 | | | 2.579 | |
| | Total_WO | .271 | .137 | .108 | 1.971 | .050 | .743 | 1.346 |
| | Total_RC | .121 | .135 | .050 | .899 | .369 | .713 | 1.402 |
| | Total_TP | .154 | .182 | .043 | .849 | .397 | .860 | 1.163 |
| | Total_RA | -.217 | .139 | -.083 | -1.564 | .119 | .790 | 1.265 |
| | Total_JC | .610 | .069 | .517 | 8.800 | .000 | .645 | 1.549 |
| | Total_PR | .124 | .081 | .079 | 1.530 | .127 | .827 | 1.210 |

a. Dependent Variable: Total_EE

จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter พบว่า ปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด คือ ด้านคุณลักษณะของงาน ($\beta = 0.52, p < 0.001$) รองลงมา คือ ด้านภาระงานที่มากเกินไป ($\beta = 0.11, p < 0.05$) ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยอื่นนั้น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

4.7 ภาพรวมการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานทั้งหมดตามขั้นตอนและวิธีการข้างต้นในเรื่องตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้ผลลัพธ์ ดังนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

| สมมติฐานการวิจัย | ผลการทดสอบ |
|--|-------------|
| H1: ภาระงานที่มากเกินไป ส่งผลในเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กร | ไม่สนับสนุน |
| H2: ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ ส่งผลในเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กร | ไม่สนับสนุน |
| H3: ระยะเวลาที่เร่งรีบส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร | ไม่สนับสนุน |
| H4: ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่ ส่งผลในเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กร | ไม่สนับสนุน |
| H5: การสนับสนุนทางสังคม ส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร | ไม่ได้ทดสอบ |
| H6: คุณลักษณะของงานส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร | สนับสนุน |
| H7: โอกาสความก้าวหน้าส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร | ไม่สนับสนุน |

บทที่ 5

การอภิปรายผลวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท MM Logistics โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในบริษัท จำนวน 275 คน สามารถสรุปผลจากการวิเคราะห์เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรดังต่อไปนี้

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท MM Logistics มากที่สุดคือ ด้านคุณลักษณะของงาน ($\beta = 0.52, p < 0.001$) รองลงมา คือ ด้านภาระงานที่มากเกินไป ($\beta = 0.11, p < 0.05$) ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยอื่นนั้น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1.1 ด้านภาระงานที่มากเกินไป

สมมติฐานที่ 1 ภาระงานที่มากเกินไป ส่งผลในเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาระงานที่มากเกินไป ส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

ผลการวิจัยในอดีตชี้ให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานที่มากเกินไปและความผูกพันต่อองค์กร โดยงานวิจัยในอดีตส่วนหนึ่งพบว่าภาระงานที่มากเกินไปมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความผูกพันของพนักงาน (Gabel-Shemueli, Dolan, & Ceretti, 2016) ในขณะที่งานวิจัยในอดีตบางส่วนพบว่าภาระงานที่มากเกินไปไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงาน (Othman, Ghazali, & Ahmad, 2017) ซึ่งผลการวิจัยที่แตกต่างกันนี้อาจขึ้นอยู่กับการรับรู้ของพนักงานว่าเป็นความท้าทายหรือเป็นอุปสรรค (Crawford, LePine, & Rich, 2010; Nahrgang, Morgeson, & Hofmann, 2011)

ผลการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยนี้พบว่าภาระงานที่มากเกินไปส่งผลทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น อาจเป็นเพราะพนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ ทำให้รู้สึกว่างานนั้นท้าทาย มีความสนุก ไม่น่าเบื่อหน่าย ทำให้พนักงานอยากทำแม้งานจะเกินภาระงานก็ตาม พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง และส่งผลให้มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

5.1.2 ด้านความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่

สมมติฐานที่ 2 ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ ส่งผลในเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2

ผลวิจัยนี้ไม่สนับสนุนกับงานวิจัยของ Orgambidez-Ramos et al. (2014) ที่พบความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่และความผูกพันในการทำงาน แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Curran และ Prottas (2017) และ Kunte และ Rungruang (2019) ที่พบว่าความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในการทำงาน (Curran & Prottas, 2017; Kunte & Rungruang, 2019)

5.1.3 ด้านระยะเวลาที่เร่งรีบ

สมมติฐานที่ 3 ระยะเวลาที่เร่งรีบส่งผลในเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระยะเวลาที่เร่งรีบ ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3

ผลวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Schaufeli และ Bakker (2004) และ Saari et al. (2016) ที่พบว่าระยะเวลาที่เร่งรีบ (Time pressure) การได้รับมอบหมายงานในเวลาจำกัด ทำให้บุคคลเกิดความกดดัน เครียด ส่งผลให้ความผูกพันในงานลดลง

เหตุผลที่ระยะเวลาที่เร่งรีบไม่ส่งผลต่อความผูกพัน อาจเนื่องจากพนักงานมักได้รับมอบหมายภาระงานที่ค่อนข้างมากเป็นปกติ และรู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้น เป็นงานที่ท้าทายความสามารถของตัวเอง มองเห็นคุณค่าที่จะได้รับจากการทำงานชิ้นนั้น ดังนั้นถึงแม้ต้องทำงานแข่งชันกับเวลา แต่ก็ไม่ได้ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความกดดัน จึงไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

5.1.4 ด้านความไม่ชัดเจนของบทบาท

สมมติฐานที่ 4 ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่ ส่งผลในเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กรจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่ ไม่ส่งผลในเชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 4

ผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตพบว่าความไม่ชัดเจนในบทบาทมีความสัมพันธ์ในเชิงลบต่อความผูกพันในการทำงานของพนักงาน (Curran & Prottas, 2017; Kunte & Rungruang, 2019; Orgambidez-Ramos, Borrego-Ales, & Mendoza-Sierra, 2014)

5.1.5 ด้านคุณลักษณะของงาน

สมมติฐานที่ 5 คุณลักษณะของงาน (การได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย การมีอิสระในงาน) ส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของงาน (การได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย การมีอิสระในงาน) ส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5

ผลวิจัยนี้สนับสนุนกับงานวิจัยของ อัจจิมา สกุลมงคลลาภ (2560) จิตรทิวัส พรพวย อภิสิริ (2560) และ สิทธิศักดิ์ มณีฉาย (2561) ที่พบว่าคุณลักษณะงานทั้ง 3 ด้านที่กล่าวมาในข้างต้น ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เมื่องานที่พนักงานได้รับมอบหมาย เปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย อาจทำให้พนักงานรู้สึกถึงการได้ใช้ศักยภาพของตนในการทำงาน พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในการทำงาน และส่งผลทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น นอกจากนี้การที่พนักงานสามารถดำเนินการหรือปฏิบัติงานได้เองโดยอิสระต่อการใช้ความคิดและการตัดสินใจตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง อันจะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เต็มตามความรู้ความสามารถของตน จะส่งผลทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และเมื่อองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานมีได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน ให้พนักงานได้รับทราบข้อเสียและข้อดีของตน เพื่อที่จะนำกลับมาพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้

5.1.6 ด้านโอกาสความก้าวหน้า

สมมติฐานที่ 6 โอกาสความก้าวหน้าส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า โอกาสความก้าวหน้า ไม่ส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 6

ผลวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่พบว่า โอกาสในการก้าวหน้าหรือความก้าวหน้าในสายอาชีพ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (มนสิชา อนุกุล, 2553; โพนฉงค์ ทองน้อย, 2553) กล่าวคือ ความก้าวหน้าและการพัฒนาอาชีพ ของแต่ละบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกเป็นอย่างมากต่อความผูกพันต่อองค์กร

เหตุผลที่ผลวิจัยนี้แตกต่างจากงานวิจัยในอดีต อาจเนื่องจากความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย งานวิจัยในอดีตใช้กลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่ทำงานในองค์กรลักษณะที่ต่างกัน ซึ่งมีลักษณะการทำงาน สังคม วัฒนธรรมองค์กรที่ต่างกัน จึงอาจทำให้ผลลัพธ์งานวิจัยนี้ไม่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยในอดีต

5.4 ข้อเสนอแนะทางทฤษฎี (Theoretical Implications)

จาก Job Demand-Resource (JD-R) model ที่เสนอโดย Bakker and Demerouti (2007) and Demerouti, Nachreiner, Bakker และ Schaufeili (2001) โดยได้ระบุถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อันประกอบไปด้วยความกดดันในงาน (Job demand) และทรัพยากรในงาน (Job resource)

ความกดดันในงาน เป็นลักษณะของงานที่ต้องใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่อง เกี่ยวข้องกับงานที่มีความกดดันในการทำงานสูงและความต้องการทางอารมณ์ (Bakker and Demerouti, 2017) ซึ่งส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ ได้แก่ ภาระงานมากเกินไป ความขัดแย้งของบทบาท ความไม่ชัดเจนของบทบาท เป็นต้น ในขณะที่ทรัพยากรในงาน หมายถึงลักษณะทางกายภาพ จิตใจ สังคมหรือองค์กรของงาน ที่ช่วยให้บรรลุเป้าหมายในการทำงาน ช่วยลดความกดดันในงาน และกระตุ้นการเติบโตและการพัฒนาส่วนบุคคล ได้แก่ การสนับสนุนจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน การมีอิสระในการทำงาน และการได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย เป็นต้น

ผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษานี้สามารถสนับสนุน Job Demand-Resource (JD-R) model เพียงบางส่วน กล่าวคือ ผลการวิจัยพบว่าสำหรับความกดดันในงาน (Job Demand) นั้นมีเพียงภาระงานที่มากเกินไปที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่ปัจจัยความกดดันในงานอื่น ๆ ได้แก่ ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ ระยะเวลาที่รีบเร่ง และความชัดเจนในของบทบาท ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้สำหรับทรัพยากรในงาน (Job Resource) งานวิจัยนี้พบว่าคุณลักษณะของงาน (การได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย การมีอิสระในงาน) มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่โอกาสความก้าวหน้าไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร (Managerial Implications)

1. จากผลการทดสอบปัจจัยภาระงานที่มากเกินไป มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรมอบหมายงานที่อาจเกินภาระงานของพนักงานเล็กน้อย เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่างานมีความท้าทาย สนุก ไม่น่าเบื่อหน่าย ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด

2. จากผลการทดสอบปัจจัยคุณลักษณะของงาน ในเรื่องของการมีอิสระในการทำงาน ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถดำเนินการหรือปฏิบัติงานได้เองโดยอิสระ สามารถใช้ความคิดและการตัดสินใจตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เต็มตามความรู้ความสามารถของตน และทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

3. จากผลการทดสอบปัจจัยคุณลักษณะของงาน ในเรื่องของการได้รับข้อมูลย้อนกลับ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรมีการสื่อสารกับ พนักงานหลังจากการประเมินในแต่ละครั้งเพราะพนักงานควรที่จะได้ทราบถึงเหตุผลของผลลัพธ์ที่ได้รับจากการประเมินและข้อเสนอแนะหรือด้านที่พนักงานต้องปรับปรุงเช่น ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน เป็นต้น

4. จากผลการทดสอบปัจจัยคุณลักษณะของงาน ในเรื่องของการได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรมอบหมายงานที่เปิดโอกาสให้พนักงาน ได้ใช้ทักษะหลากหลายด้านในการทำงาน ตลอดจนมีนโยบายในการจัดอบรมและพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ทั้งในส่วนของ Hard Skills คือทักษะทางสายอาชีพ และส่วนของ Soft Skills คือทักษะด้านอารมณ์ ด้านภาวะผู้นำ หรือด้านการต่อรอง เป็นต้น

5. จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าด้านความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ ด้านระยะเวลาที่เร่งรีบ ด้านความไม่ชัดเจนของบทบาท และด้าน โอกาสความก้าวหน้าไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อ องค์กร ดังนั้นการมุ่งเน้นให้พนักงานมีบทบาทที่ชัดเจน ไม่ขัดแย้งกัน ทำงานโดยไม่ต้องรีบเร่ง หรือ ส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงานนั้น ไม่ได้มีส่วนช่วยให้พนักงานมีความผูกพันต่อ องค์กรเพิ่มมากขึ้นสำหรับกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้

5.6 ข้อจำกัดในงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต (Limitations of the Study and Suggestions for Future Research)

1. ในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างอาจไม่สามารถ เป็นตัวแทนของประชากรของพนักงาน บริษัท MM Logistics ได้ ในอนาคตหากมีการศึกษาปัจจัยที่ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ควรใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ได้ เป็นตัวแทนที่แท้จริงของประชากร รวมถึงงานวิจัยในอนาคตอาจศึกษาทั้ง พนักงานสายธุรกิจหลักและสายสนับสนุนธุรกิจหลัก ให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรในภาพรวมขององค์กร

2. งานวิจัยมีรูปแบบเป็นการศึกษา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross sectional study) ที่ ตัวแปรต้นและตัวแปรตามเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน ทำให้ไม่สามารถทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

(causal relationships) ของตัวแปรที่ศึกษาได้ ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตควรเป็นการศึกษาในระยะยาว (Longitudinal research) เพื่อให้สามารถทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุได้

3. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มิได้ศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เช่น รางวัลและการชื่นชม (Rewards & recognition) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural justice) และการกระจายอย่างเป็นธรรม (Distributive justice) (Saks, 2006) นอกจากนี้งานวิจัยนี้ยังมิได้ศึกษาตัวแปรแทรก (Moderators) หรือตัวแปรคั่นกลาง (Mediators) เช่น ปัจจัยด้านลักษณะบุคคล อาจเป็นตัวแปรแทรกระหว่างลักษณะของงานและความผูกพันต่อองค์กร (ฉันทิษฐวงศ์, 2559) ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตอาจมุ่งศึกษาตัวแปรเหล่านี้ เพื่อให้สามารถทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจมีความสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์กรครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

4. การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการค้นหาข้อเท็จจริงตามกรอบงานวิจัยที่ได้กำหนดไว้จากการทบทวนวรรณกรรม ส่งผลให้ผลงานวิจัยเชิงปริมาณไม่มีความยืดหยุ่น ต้องสรุปตามหลักฐานหรือผลการวิเคราะห์ข้อมูล งานวิจัยในอนาคตอาจออกแบบงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ทราบถึงเหตุผลอื่นที่อาจทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

บรรณานุกรม

- กัลยาพานิชย์ บัญชา. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กาญจนา คล้ายจริง. (2551). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทสยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2556). ระเบียบวิธีวิจัย. เชียงใหม่: โรงพิมพ์คลองซ่ง.
- ฉลาก กัณกา. (2547). การจัดการกับความขัดแย้ง. อดิเรก: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- ฉลาก กัณกา. (2547). การจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์.
- ชมพูนุท สุบรรณรักษา. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการประปานครหลวง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- บัณฑิตา เพชรน้อย. (2550). ความรู้สึกมุ่งมั่นผูกพันต่อองค์การของพนักงาน: แรงผลักดันหลักของผลการปฏิบัติงานขององค์การ กรณีศึกษาโรงแรมโซฟิเทล สีสลม กรุงเทพฯ ของผู้บริหารระดับกลางและระดับหัวหน้างาน. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ปรกรณ์ ลิมโยธิน. (2555). ตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออก จากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย ระดับบัณฑิตศึกษา: การวิจัยแบบผสมผสานวิธี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ใดกิน อินดัสทรี ประเทศไทย (จำกัด). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พิงพิศ จากผา. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อบริษัทรับจ้างผลิตชิ้นส่วน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มณฑิรา อินจ่าย. (2556). ภาวะผู้นำในผู้นำ: พหุกรณีศึกษาจากผู้บริหารสมรรถนะสูงขององค์การธุรกิจไทย. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มนลืษา อนุกุล. (2553). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีพุทธศักราช 2553. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- วรรณิ วีริยะกัังสานนท .(2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- สุริสวดี สุวรรณเวช. (2549). การสร้างรูปแบบความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร. วารสารข้าราชการ, 51 (3): 9 - 12.
- สุวัฒน์ แพนลา . (2559) .ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขับรถในอุตสาหกรรมปิโตรเคมี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- แสงเดือน รักษาใจ. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัทกรุงเทพประกันภัยจ กัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อโณทัย สีนวิรุทัย. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมกรรมการนำของผู้บังคับบัญชาตามแนวคิดขยายการบริหารงานกับความผูกพันในงานตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา: กรณีศึกษา ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อิสราภรณ์ รัตนคช. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Albrecht, I. S. (2010). Hand book of Employee Engagement, Perspectives, Issues, Research and Practice. UK.: Edward Elgar Publishing.
- Aube, C. & Rousseau, V. (2005). Team Goal Commitment and Team Effectiveness. Journal of Organization Management, 9(3): 189-204.
- Aubé, C., & Rousseau, V. (2005). Team Goal Commitment and Team Effectiveness: The Role of Task Interdependence and Supportive Behaviors, Group Dynamics: Theory, Research, and Practice Copyright 2005 by the Educational Publishing Foundation, 9(3), 189–204.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Carrera development international*, 13(3) 209-223.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Taris, T., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. (2003). A multi-group analysis of the job demands-resources model in four home care organizations, *International Journal of Stress Management*, 10, 16-38.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter M. P., & Taris, T.W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology, *Work Stress*, 22, 187-200.
- Bakker, A.B. & Demerouti, E. (2007). The job demands- resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker, A.B. and Demerouti, E. (2017), “Job demands-resources theory: taking stock and looking forward”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285.
- Bates S (2004). Getting engaged. *HR Magazine*, 49(2), 44-51.
- Baumruk, R. (2004). The Missing Link: The Role of Employee Engagement in Business Success. *Workspan*, 47, 48-52.
- Crawford, E. R., LePine J. A., & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: a theoretical extension and meta-analytic test, *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 834-848.
- Curran, T. M., & Prottas, D. J. (2017). Role stressors, engagement and work behaviours: A study of higher education professional staff. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 39, 642 – 657.
- Deery, M., & Jago, L. (2015). Revisiting talent management, work-life balance and retention strategies. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(3), 453-472.
- Demerouti, E., Nachreiner, F., Bakker, A. B., and Schaufeli, W.B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Gabel Shemueli, R., Dolan, S. L., Suarez Ceretti, A. & Nunez del Prado, P. (2016). BO and engagement as mediators in the relationship between work characteristics and turnover intentions across two . Ibero- American nations. *Stress and Health*, 32(5), 597-606.
- Hackman, J.R., & Oldham, G.R. (1980). *Work redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis (7th ed.)*. Englewood Cliffs: PrenticeHall.
- Hakanen, J. J., Perhoniemi, R., & Toppinen-Tanner, S. (2008). "Positive gain spirals at work: From job resources to work engagement, personal initiative and work-unit innovativeness, *Journal of Vocational Behaviour*, 73, 78-91.
- Harter, J.K., Schmidt, F.L. and Hayes, T.L. (2002) Business-Unit-Level Relationship between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Business Outcomes: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 268-279.
- Hewitt Associates, L. (2004). Research Brief: employee engagement higher at double digit growth companies. [Online] Available at: www.hewitt.com, 25 March 2013.
- Hewitt Associates. (2003). Overview. [Online]. Available: <http://was4.hewitt.com/hewitt/about/overview/index.htm>, 12 October 2008.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33, 692-724.
- Koene, B., Vogelaar, A. & Soeters, J. (2002). Leadership effects on organizational climate and financial performance. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 193-215.
- Kunte, M., & Rungruang, P. (2019). Test of the job demand resources model in Thailand. *International Journal of Organization Theory & Behavior*, 22(1), 2-21.
- Kurunka, C. Kubicek, B., & Schaufeli, W. B. (2009). Work engagement and burnout Testing the robustness of the Job Demand-Resources model. *Journal of Positive Psychology*, 77, 691-730.
- Macey, W. H., Schneider, B., Barber, K. M., & Young, S. A. (2009). *Employee Engagement: Tools for Analysis, Practice, and Competitive Advantage*, Malden, MA.: Wiley-Blackwell.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Mauno, S., Kinnunen, U., and Ruokolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedents of work engagement: A longitudinal study, *Journal of Vocational Behaviour*, 70, 149-171.
- Mauno, S., Pyykko, M., and Hakanen (2005). The prevalence and antecedents of work engagement in three different organizations, *Psykologia*, 40, 16- 30.
- Mehrzi, N. and Singh, S., 2016. Competing through employee engagement: a proposed framework. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65(6), 831-843.
- Nahrgang, J. D., Morgeson, F. P., and Hofmann, D. A. (2011). Safety at work: a meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes, *Journal of Applied Psychology*, 91(1), 71-94.
- Nunnally, J.C. (1978) *Psychometric theory*. 2nd Edition, McGraw-Hill, New York.
- Orgambidez-Ramos, A., Borrego-Ales, Y. & Mendoza-Sierra, M. I. (2014). Role stress and work engagement as antecedents of job satisfaction in Spanish workers. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 7(1), 360-372.
- Orgambidez-Ramos, A., Borrego-Alés, Y., & Mendoza-Sierra, I. (2014). Role stress and work engagement as antecedents of job satisfaction in Spanish workers. *Journal of Industrial engineering and Management*, 7(1), 360-372.
- Othman, N., Ghazali, Z., & Ahmad, S. (2017). Work engagement in nursing: Do job demands and resources really matter? *Science International (Lahore)*, 29(2), 411-415.
- Richman, A. (2006). Everyone Wants an Engaged Workforce How You Can Create it?. *Workspan*, 49, 36-39.
- Saari et al. (2016) Saari S, Richter S, Higgins M, Oberhofer M, Jennings A, Faeth SH. Urbanization is not associated with increased abundance or decreased richness of terrestrial animals—dissecting the literature through meta-analysis. *Urban Ecosystems*. 2016;19:1251–1264.
- Saari, T., Melin, H., Balabanova, E. and Efendiev, A. (2017), "The job demands and resources as antecedents of work engagement: Comparative research on Finland and Russia. *Baltic Journal of Management*, 12(2), 240-254.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Saks, M. A. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21, 610-619.
- Sawang, S. (2012). Is there an inverted U-shaped relationship between job demands and work engagement? The moderating role of social support”, *International Journal of Management*, 33(2), 178-186.
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. (2002) The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, W.B., & Bakker, A.B. (2004). Job demand, Job resources and their relationship with burnout and engagement: A Multi-sample study. *Journal of Organizational Behaviors*, 25, 293-315.
- Wall, T. D., Jackson, P. R. & Mullarkey, S. (1995). Further evidence on some new measures of job control, cognitive demand and production responsibility. *Journal of Organizational Behavior*, 15,431455.
- Wall, T. D., Jackson, P. R., & Davids, K. (1992). Operator work design and robotics system performance: A serendipitous field study. *Journal of Applied Psychology*, 77, 353–362.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B. Demerouti, E., & Schaufeli, W.B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model, *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121-141.
- Yamane, T. (1973) *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row.
- Zheng W., Sharan K., & Wei J. (2010). New Development of Organizational Commitment: A Critical Review (1960-2009). *African Journal of Business Management*. 4(1), 12-20.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท MM Logistics

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท MM Logistics โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท MM Logistics และเพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท MM Logistics ข้อมูลที่ได้นำไปใช้ในการพัฒนาองค์การพัฒนางานและการบริหารงานบุคคลภายในองค์กรเพราะหากองค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของพนักงานในองค์กร องค์กรพนักงานจะร่วมมือและสนับสนุนองค์กรของตนเองและในที่สุดองค์กรจะสามารถ บรรลุเป้าหมายได้ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป (6 คำถาม)

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความกดดันในงาน (13 คำถาม)

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยทรัพยากรในงาน (16 คำถาม)

ส่วนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (9 คำถาม)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

- (1) ชาย (2) หญิง

2. อายุ

- (1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี (2) 21 – 30 ปี
 (3) 31 – 40 ปี (4) 41 – 50 ปี
 (5) ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- (1) โสด (2) สมรส/อยู่ด้วยกัน
 (3) หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 (3) สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- (1) ต่ำกว่า 10,000 บาท (2) 10,001 – 15,000 บาท
 (3) 15,001 – 30,000 บาท (4) 30,001 บาทขึ้นไป

6. อายุงาน

- (1) น้อยกว่า 2 ปี (2) 2 – 3 ปี
 (3) 4 – 5 ปี (4) มากกว่า 5 ปี

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความกดดันในงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ลงในช่องทางขวามือท้ายข้อความที่ตรงกับระดับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

| หัวข้อ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|----------------------|-------------|------|----------|-------------------|
| | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ไม่เห็นด้วย | เฉยๆ | เห็นด้วย | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| ด้านภาระงานที่มากเกินไป | | | | | |
| 1. ท่านรู้สึกว่าปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. ท่านรู้สึกว่าต้องรับผิดชอบงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. ท่านรู้สึกว่าท่านต้องมีความรับผิดชอบ มากขึ้นในการทำงานให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ด้านความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ | | | | | |
| 1. ในงานเรื่องเดียวกัน ท่านมักจะได้รับความร้องขอที่ขัดแย้งกันจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. ท่านมักจะพบว่าแม้ว่าการทำงานของท่านจะได้รับการยอมรับจากบุคคลหนึ่ง แต่ก็ไม่ได้รับการยอมรับจากอีกบุคคลหนึ่ง | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. ท่านต้องทำในสิ่งที่ท่านเห็นว่าไม่มีความจำเป็นหรือไม่เกิดประโยชน์ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. ท่านมีทรัพยากรไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ด้านระยะเวลาที่เร่งรีบ | | | | | |
| 1. ท่านมีความเร่งรีบมาทำงานให้กับหน่วยงานก่อนเวลา | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. ท่านเกิดความเครียดจากการทำงานที่เร่งรีบ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. ท่านมักจะต้องทำงานแข่งกับเวลาเสมอ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| หัวข้อ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|--------------------------|-----------------|------|--------------|-----------------------|
| | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง | ไม่เห็น ด้วย | เฉยๆ | เห็น ด้วย | เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| ด้านความไม่ชัดเจนในบทบาท | | | | | |
| 1. ท่านไม่ทราบว่าคุณสมบัติชอบของท่านมีอะไรบ้าง | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. งานของท่านไม่ได้รับการกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายไว้แล้วอย่างชัดเจน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. ท่านไม่ทราบอย่างชัดเจนว่าท่านถูกคาดหวังเกี่ยวกับการทำงานไว้อย่างไร | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยทรัพยากรในงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ลงในช่องทางขวามือท้ายข้อความที่ตรงกับระดับความรู้สึก
หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

| หัวข้อ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|--------------------------|-----------------|------|--------------|-----------------------|
| | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง | ไม่เห็น ด้วย | เฉยๆ | เห็น ด้วย | เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| ด้านการสนับสนุนทางสังคม | | | | | |
| 1. ท่านได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนทางใจ เวลาท่านมีเรื่องเดือดร้อน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. ท่านสามารถเล่าปัญหาของท่านให้เพื่อนของท่านได้ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. ท่านสามารถพึ่งพาเพื่อนของท่านได้ ในเวลาที่มี ท่านมีปัญหา | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 1. ท่านทราบผลการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. ท่านได้รับข้อมูลย้อนกลับจากเพื่อนร่วมงานและ สมาชิกภายในทีม | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. ท่านสามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากผลการปฏิบัติงาน มาใช้ในพัฒนาในการทำงานต่อไป | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| หัวข้อ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|--------------------------|-----------------|------|--------------|-----------------------|
| | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง | ไม่เห็น ด้วย | เฉยๆ | เห็น ด้วย | เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| ด้านการได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย | | | | | |
| 1. ท่านได้ใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถและ ความชำนาญหลาย ๆ อย่างในการปฏิบัติงาน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. ท่านได้พัฒนาและเรียนรู้ในหลาย ๆ เรื่องที่จำเป็นต่อ การทำงาน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. ท่านได้ทำงานที่หลากหลายและท้าทายความสามารถ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ด้านกรมีอิสระในงาน | | | | | |
| 1. ท่านสามารถตัดสินใจด้วยตนเองว่าจะทำงานให้ สำเร็จด้วยวิธีใดและอย่างไร | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. ท่านสามารถทำงานให้สำเร็จด้วยตนเองโดยไม่ ต้องขึ้นกับใครและมีอิสระอย่างเต็มที่ว่าจะทำงาน อย่างไร | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. งานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์และวิจารณ์งานในการตัดสินใจ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ด้านความก้าวหน้า | | | | | |
| 1. ในองค์กรแห่งนี้พนักงานที่ปฏิบัติงานได้ดีมีโอกาส ที่จะได้ปรับเปลี่ยนตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. พนักงานที่ปฏิบัติงานที่องค์กรแห่งนี้มีโอกาสใน การก้าวหน้าไม่แตกต่างจากองค์กรอื่น | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. องค์กรแห่งนี้เปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ความสามารถ ได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. องค์กรแห่งนี้มีการวางแผนที่จะส่งเสริมให้บุคลากร ทุกระดับสามารถก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ลงในช่องทางขวามือท้ายข้อความที่ตรงกับระดับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

| หัวข้อ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|----------------------|-------------|------|----------|-------------------|
| | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ไม่เห็นด้วย | เฉยๆ | เห็นด้วย | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 1. ในที่ทำงาน ท่านรู้สึกมีพลังเต็มเปี่ยม | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. ท่านรู้สึกมีพลังและกระฉับกระเฉงในการ ทำงาน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. งานของท่านเป็นแรงบันดาลใจให้ท่าน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. เมื่อท่านตื่นนอนตอนเช้า ท่านรู้สึกอยากไปทำงาน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. เมื่อท่านตื่นนอนตอนเช้า ท่านรู้สึกอยากไปทำงาน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. ท่านรู้สึกมีความสุขทุกครั้งเมื่อท่านทำงานอย่างเต็มที่ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. ท่านภูมิใจในงานที่ท่านทำอยู่ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. ท่านหมกมุ่นอยู่กับงานของท่าน | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. ขณะที่ท่านทำงาน ท่านเพลิดเพลินกับงานจนลืมทุกอย่างรอบตัว | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

โปรดระบุเหตุผลที่ทำให้ท่านรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม