

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบ
สายพานลำเลียงกระเป๋้าในเขตกรุงเทพมหานคร



ชญชนก รัตนพิบูลย์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบ
สายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 19 กันยายน พ.ศ.2565

ชัชวราภ ไร่พิบูลย์

นางสาวชัชวราภ ไร่พิบูลย์

ผู้วิจัย

R. K. Kitchai

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตติชัย ราชมหา,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

Pattana Punn

รองศาสตราจารย์ปรารถนา ปุณณกิติเกษม,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

Vachira Rachman

รองศาสตราจารย์วิชา รักธรรม,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

Chonchai Pongkarn

จักรพงษ์ พงศ์ไฉนสุวรรณ,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานครฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติชัย ราชมหา เป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาใช้เวลาช่วยให้คำแนะนำ และชี้แนะแนวทางการทำงาน และช่วยกรุณาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องตลอดจนงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีอย่างสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกๆท่านในวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีส่วนช่วยให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามทุกๆท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม รวมถึงครอบครัว ญาติพี่น้องทุกคน และเพื่อนๆทุกคนที่ช่วยเหลือสนับสนุนทั้งด้านกำลังใจและกำลังทรัพย์ด้วยดีตลอดมา นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้เขียนไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย และผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้จะมีส่วนช่วยให้ผู้ที่ต้องการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในรูปแบบอื่นๆ และองค์กรธุรกิจสามารถนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ไปพัฒนาและปรับปรุงต่อไปให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

ธัญชนก รัตนพิบูลย์

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียง
กระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

A STUDY OF FACTORS AFFECTING EMPLOYEE ENGAGEMENT TO BUSINESS
ORGANIZATION OF BAG CONVEYOR BELT SYSTEM IN BANGKOK

รัชชนก รัตนพิบูลย์ 6350295

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตติชัย ราชมหา, Ph.D., รองศาสตราจารย์
ปรารธนา ปุณณกิติเกษม, Ph.D., จักรพงศ์ พงศ์ในสวรรค์, Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานอยู่ในองค์กรที่ให้บริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ คือ การแจกแบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อศึกษาน้ำหนักของตัวแปรในองค์ประกอบร่วม (Exploratory Factor Analysis Model : EFA) นอกจากนี้ยังใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานครจากมากไปน้อย ได้แก่ บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness), ผลการป้อนกลับของงาน (Feedback), บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) และผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ตามลำดับ

คำสำคัญ : Employee Engagement

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษาวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการศึกษาวิจัย	3
1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษาวิจัย	3
1.3.2 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	3
1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาวิจัย	4
1.4.1 ด้านวิชาการ	4
1.4.2 ด้านการนำไปปรับใช้ในภาคปฏิบัติสำหรับองค์กรธุรกิจ ภาครัฐ ชุมชน หรือสังคม	4
1.5 ความสอดคล้องของการศึกษาวิจัยที่มีต่อจุดมุ่งหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน	4
1.6 นิยามศัพท์	5
1.7 บทสรุป	6
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและแนวคิดในการศึกษาวิจัย	7
2.1.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	7
2.1.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	11
2.2 การทบทวนวรรณกรรมการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
2.2.1 การทบทวนวรรณกรรมการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องปัจจัยด้านภาวะผู้นำ	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2.2 การทบทวนวรรณกรรมการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องปัจจัยด้าน ลักษณะงาน	20
2.2.3 การทบทวนวรรณกรรมการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องปัจจัยด้าน ลักษณะบุคคล	24
2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย	26
2.4 สมมติฐาน (วิจัยเชิงปริมาณ)	27
2.5 บทสรุป	28
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	29
3.1 รูปแบบงานวิจัย	30
3.2 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	30
3.2.1 ประชากร	30
3.2.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง	31
3.2.3 กลยุทธ์ในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง	31
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	32
3.4 เครื่องมือและลักษณะวิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.4.1 ข้อมูลประเภทปฐมภูมิ (Primary data)	34
3.4.2 ข้อมูลประเภททุติยภูมิ (Secondary data)	35
3.5 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
3.5.1 วิธีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)	35
3.5.2 วิธีการทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability)	36
3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	37
3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	37
3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	37
3.7 การปกป้องความลับของข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมวิจัย	38
3.8 กรอบระยะเวลาและตารางแสดงแผนดำเนินงาน โครงการวิจัย	38
3.9 บทสรุป	39

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 4	ผลการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล	40
	4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (Descriptive Statistics)	40
	4.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA)	52
	4.3 ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)	61
	4.4 การตรวจสอบเงื่อนไขการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)	71
	4.4.1 การทดสอบตัวแปรตามและค่าความคลาดเคลื่อนเป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ (Normality)	71
	4.4.2 ทดสอบค่าแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ (Homoscedastic)	72
	4.4.3 การทดสอบความเป็นอิสระจากกันค่าความคลาดเคลื่อน (Residual Error)	73
	4.4.4 การทดสอบตัวแปรตัวแปรอิสระแต่ละตัวต้องไม่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน (Multicollinearity)	73
	4.5 บทสรุป	74
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษาวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	76
	5.1 สรุปผลการศึกษาวิจัย	77
	5.1.1 สรุปผลข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics)	77
	5.1.2 ลักษณะข้อมูลเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม	77
	5.2 การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย	78
	5.3 ข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ	84
	5.4 ข้อเสนอแนะและประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาวิจัย	85
	5.5 บทสรุป	87
	บรรณานุกรม	88
	ภาคผนวก	92
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	93

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ข การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity): IOC	100
ภาคผนวก ค การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity): CVI	105
ภาคผนวก ง ผลการตรวจวิเคราะห์ฐานข้อมูลออนไลน์ Turn-it-in	110
ประวัติผู้วิจัย	111



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
3.1	แผนดำเนินโครงการวิจัย	38
4.1	ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลักษณะด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง	41
4.2	ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลักษณะด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง	41
4.3	ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลักษณะด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	42
4.4	ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลักษณะด้านสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	42
4.5	ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลักษณะด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง	42
4.6	ค่าสถิติการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มระหว่างเพศ และอายุโดยใช้วิธีตารางไขว้ (Crosstab)	43
4.7	ค่าสถิติการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มระหว่างเพศ และระยะเวลาปฏิบัติงานโดยใช้วิธีตารางไขว้ (Crosstab)	44
4.8	ค่าสถิติการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มระหว่างอายุ และระยะเวลาปฏิบัติงานโดยใช้วิธีตารางไขว้ (Crosstab)	44
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)	46
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)	47
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความหลากหลายของงาน (Task Variety)	48
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความสำคัญของงาน (Task Significance)	49
4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านผลป้อนกลับของงาน (Feedback)	49
4.14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness)	50
4.15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion)	51
4.16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement)	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.17	ค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอล์คิน (Kaiser-Meyer-Olkin: KMO) และค่าสถิติของบาร์ทเลท (Bartlett's Test of Sphericity)	53
4.18	ค่า Total Variance Explained ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม	54
4.19	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบภายหลังการหมุนแกนด้วยวิธี Varimax แบบระบุจำนวนองค์ประกอบ	56
4.20	ตัวแบบที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (ครั้งที่ 1)	61
4.21	ค่าสถิติทดสอบ F เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (ครั้งที่ 1)	62
4.22	ความสัมพันธ์ของตัวแปรในปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร (ครั้งที่ 1)	62
4.23	ตัวแบบที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (ครั้งที่ 2)	66
4.24	ค่าสถิติทดสอบ F เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (ครั้งที่ 2)	67
4.25	ความสัมพันธ์ของตัวแปรในปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร (ครั้งที่ 2)	68
4.26	ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร	70
4.27	ค่าการทดสอบโคโมโกรอฟ สเมอร်นอฟ (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test)	71
4.28	ค่าความคลาดเคลื่อน (Residual Error) เพื่อทดสอบความเป็นอิสระต่อกัน	73
4.29	การทดสอบค่า Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF)	73
5.1	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาวิจัย	79
5.2	การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย	80

สารบัญญรูปภาพ

รูปภาพ	หน้า
1.1 ประเทศที่ได้คะแนนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรสูงสุด	1
1.2 เป้าหมาย SDGs 17 ประการ	5
2.1 ภาพแสดงกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical conceptual framework)	26
3.1 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินการศึกษาวิจัย	38
4.1 ภาพแสดงกรอบแนวคิดตามข้อเสนอในการศึกษาวิจัย (Proposed conceptual framework)	60



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

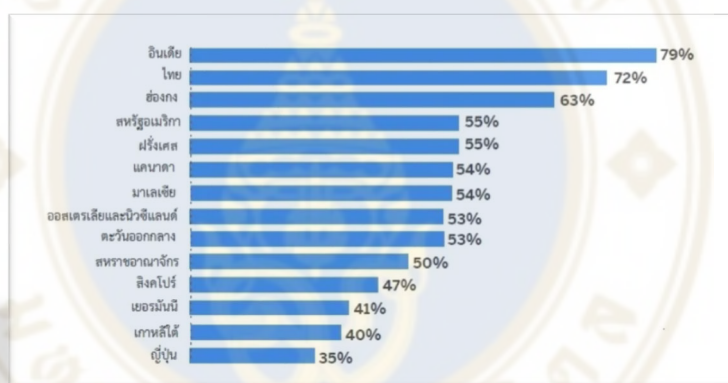
ในช่วงระหว่างปี 2563-2564 ที่ผ่านมา การระบาดของสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของคนจำนวนมาก เนื่องจากโควิด-19 เป็นโรคอุบัติใหม่ที่ยังไม่เคยมีใครรู้จักมาก่อน ส่งผลต่อวิถีชีวิต การทำงาน การดำเนินชีวิตประจำวัน การเกิดขึ้นและการดำเนินโควิด-19 ครั้งนี้ จึงเป็นสถานการณ์ที่หลายคนคาดการณ์ว่าจะยาวนานจนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวรในหลายพฤติกรรมของผู้คน ความไม่แน่นอนและการคาดเดาสถานการณ์ไม่ได้ ประกอบกับการได้รับข้อมูลข่าวสารถึงผลกระทบต่างๆ อาจก่อให้เกิดความเครียด ความกลัว ในจิตใจของคนไทยได้ทุกเพศทุกวัย (กรมสุขภาพจิต, 2563)

ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) เป็นหนึ่งกลวิธีหลักที่ช่วยให้การแก้ปัญหาโควิด-19 ในการดูแลตัวเอง ดูแลคนในครอบครัวและคนรอบข้าง ผู้คนจึงเกิดการปรับตัวในยุคนี้ องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบตามกระบวนการทำงานที่แตกต่างกันไป ต้องปรับรูปแบบการทำงานจากออฟไลน์เป็นออนไลน์ เพิ่มแนวทางการปฏิบัติงานแบบนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) (กรมควบคุมโรค, 2563) เพื่อหลีกเลี่ยงการแออัดในสถานที่ทำงาน ลดความเสี่ยงจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ทำให้แนวทางในการทำธุรกิจแบบเดิมๆ อาจไม่สามารถทำให้องค์กรรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วได้ทัน เพราะผู้คนจะเคยชินจากการใช้ชีวิตในรูปแบบที่แตกต่างไปจากเดิม รูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไปในระยะข้างหน้าทำให้แรงงานต้องอาศัยทักษะใหม่ ขณะที่เทรนด์การทำงานระยะไกลและแรงงานอิสระก็ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้นทั้งแรงงานและผู้ว่าจ้างจึงควรเร่งปรับตัวเพื่อให้ทันกับการทำงานในโลกใหม่ที่บริบทกำลังจะไม่เหมือนเดิม (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564) เมื่อโลกของการทำงานและพฤติกรรมของผู้คนเปลี่ยนแปลงไปย่อมส่งผลกระทบต่อปัจจัยความผูกพันของพนักงานในองค์กรตามมา ดังนั้นเพื่อรับมือและเตรียมความพร้อมปรับตัวต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา องค์กรควรให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์เชิงบวกของบุคลากรในองค์กรมากขึ้น เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์นับเป็นฟันเฟืองที่สำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

ปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวกับการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นงานหลักที่ต้องให้ความสำคัญโดยพื้นฐาน แต่การดำเนินธุรกิจการให้บริการจำเป็นต้องมีบุคลากรใน

การขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถเดินต่อไปได้ การให้ความสำคัญกับความรู้สึคนึกคิด ความผูกพันของพนักงานในองค์กรจึงเป็นเรื่องสำคัญในลำดับถัดมา สำหรับประเทศไทยนั้น ความผูกพันในองค์กรเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานอยู่กับองค์กรยาวนานมากขึ้น ความผูกพันจึงเป็นปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง สะท้อนความต้องการ ที่องค์กรต้องเข้าใจและปฏิบัติตามสำหรับประเด็นปัญหาสำคัญอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันความท้าทายของสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวังของพนักงานมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ผู้นำองค์กรจึงต้องเข้าใจว่าอะไรเป็นเรื่องสำคัญที่สุดสำหรับบุคลากรในองค์กรในแต่ละช่วงจังหวะชีวิตทำงานของแต่ละบุคคล สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถรักษาคงคนเก่ง ลดอัตราการลาออก (Turnover) ได้

เมื่อก้าวถึงความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พบว่าพนักงานในประเทศไทยมีความผูกพันกับองค์กร สูงถึง 72% ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยทั่วโลกที่มีอัตราส่วน 53% และเป็นลำดับสองรองจากอินเดียที่มีอัตราส่วน 79% (FORBES THAILAND, 2563)



รูปภาพ 1.1 ประเทศที่ได้คะแนนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรสูงสุด

ที่มา: FORBES THAILAND ข้อมูล ณ วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2563, สืบค้นจาก

<https://forbesthailand.com/news/hr/เสียงสะท้อน-พนักงาน.html>

ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความสำคัญและคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอย่างรอบด้านทั้งองค์กร ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านคน และปัจจัยด้านลักษณะงานล้วนมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กรและส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร จึงเป็นที่มาและความสำคัญในการศึกษาวิจัยนี้ เพื่อนำไปต่อยอดและพัฒนาองค์กรได้อย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะผู้นำที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตการศึกษาวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษาวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) ในรูปแบบออนไลน์ในการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2565 ถึง เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2565

1.3.2 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานอยู่ในองค์กรที่ให้บริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

ปัจจัยด้านลักษณะผู้นำ

1. ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

ปัจจัยด้านลักษณะงาน

2. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)
3. ความหลากหลายของงาน (Task Variety)
4. ความสำคัญของงาน (Task Significance)
5. ผลป้อนกลับของงาน (Feedback)

ปัจจัยด้านลักษณะบุคคล

6. บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness)

7. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาวิจัย

1.4.1 ด้านวิชาการ

เพื่อได้รับองค์ความรู้ใหม่ทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจด้านบริการระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางพัฒนา ต่อยอดแก่ผู้ที่ต้องการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจอื่นๆต่อไป

1.4.2 ด้านการนำไปปรับใช้ในภาคปฏิบัติสำหรับองค์กรธุรกิจ ภาครัฐ ชุมชน หรือ

สังคม

1. เพื่อช่วยให้ผู้บริหารองค์กรธุรกิจ ทราบถึงปัจจัยที่ควรต่อยอด หรือพัฒนาปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างยั่งยืน และกำหนดกลยุทธ์องค์กรต่อไป
2. เพื่อช่วยให้องค์กรธุรกิจที่สนใจศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร สามารถนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไปพัฒนาและปรับปรุงต่อไปให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.5 ความสอดคล้องของการศึกษาวิจัยที่มีต่อจุดมุ่งหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องต่อจุดมุ่งหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามที่องค์การสหประชาชาติประจำประเทศไทย (UN Thailand) ได้เผยแพร่ เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals – SDGs) ที่ประชาคมโลกตกลงร่วมกันที่จะใช้เป็นกรอบในการดำเนินการด้านการพัฒนา โดยประกอบไปด้วย 17 เป้าหมาย



รูปภาพ 1.2 เป้าหมาย SDGs 17 ประการ

ที่มา: Mahidol University Faculty of Science ข้อมูล ณ วันที่ 9 มีนาคม 2564, สืบค้นจาก <https://science.mahidol.ac.th/sdgs/sdgs-17/>

โดยงานวิจัยชิ้นนี้มุ่งเน้นความสอดคล้องต่อเป้าหมายประการที่ 8 : การจ้างงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ (Decent Work and Economic Growth) ในเรื่องการส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุมและยั่งยืน การจ้างงานเต็มที่และมีผลิตภาพ และการมีงานที่สมควรสำหรับทุกคน การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจะช่วยทำให้องค์กรสามารถนำองค์ความรู้ต่อยอดพัฒนาด้านทรัพยากรบุคคลได้อย่างยั่งยืนเพื่อบรรลุเป้าหมายการผลิตในระดับที่สูงขึ้นและผลิตผ่านนวัตกรรมทางเทคโนโลยี

1.6 นิยามศัพท์

1. ธุรกิจบริการ หมายถึง ประเภทของธุรกิจที่ดำเนินกิจการแลกเปลี่ยนสินค้าที่ไม่เป็นตัวตน มักอยู่ในรูปแบบของแรงงานที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านความพึงพอใจและความคาดหวัง

2. ระบบสายพานลำเลียง หมายถึง ระบบที่ใช้สายพานเป็นส่วนประกอบสำคัญในการเคลื่อนย้ายวัสดุจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง

3. ความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) หมายถึง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่มีความเต็มใจในการทำงานอย่างทุ่มเท และตั้งใจเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

1.7 บทสรุป

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าล้างในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน โดยมุ่งทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ปัจจัยด้านลักษณะผู้นำ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านลักษณะบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต่อองค์กร ธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าล้างในเขตกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย และเพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนในการกำหนดสมมติฐานในการศึกษาวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและแนวคิดในการศึกษาวิจัย
 - 2.1.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
 - 2.1.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
- 2.2 การทบทวนวรรณกรรมการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.2.1 การทบทวนวรรณกรรมการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องปัจจัยด้านภาวะผู้นำ
 - 2.2.2 การทบทวนวรรณกรรมการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องปัจจัยด้านลักษณะงาน
 - 2.2.3 การทบทวนวรรณกรรมการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องปัจจัยด้านลักษณะบุคคล
- 2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย
- 2.4 สมมติฐาน (วิจัยเชิงปริมาณ)
- 2.5 บทสรุป

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและแนวคิดในการศึกษาวิจัย

2.1.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ทฤษฎีลำดับความต้องการ 5 ชั้น (Hierarchy of Need Theory) ของมาสโลว์ จัดอยู่ในประเภททฤษฎีการจูงใจ (Motivation Theory) โดยทฤษฎีดังกล่าวนี้เริ่มขึ้นในปี ค.ศ. 1950 มีจุดเริ่มต้นมาจากการพยายามสร้างแรงจูงใจให้กับคนงานในอุตสาหกรรมโรงงานต่างๆ เพื่อกระตุ้นพวกเขาให้มีกำลังใจในการทำงาน และจูงใจพวกเขาให้ทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จนกระทั่งทฤษฎีดังกล่าวนี้ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนเกิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแรงจูงใจ 3 ทฤษฎีสำคัญ (ประภัสสร วัฒนา, 2560) ได้แก่

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการ 5 ชั้น (Hierarchy of Need Theory) ของ Abraham H. Maslow โดยลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับดังนี้

1.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) คือ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำและที่อยู่อาศัย เป็นต้นความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) คือ ความต้องการลำดับที่สองของมาสโลว์จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยจะหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยปราศจากอันตราย ทางร่างกายและจิตใจ

1.2 ความต้องการทางสังคม (Social needs) คือ ความต้องการระดับสามที่ระบุโดย มาสโลว์ว่า ความต้องการทางสังคมจะหมายถึงความต้องการที่จะเกี่ยวพันการมีเพื่อนและการถูกยอมรับ โดยบุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม

1.3 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem needs) คือความต้องการระดับที่สี่ ความต้องการเหล่านี้หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะสร้างการเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ความต้องการชื่อเสียงและการยกย่องจากบุคคลอื่น

1.4 ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-actualization needs) คือ ความต้องการระดับสูงสุด บุคคลมักจะต้องการ โอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรือพวกเขาอาจจะต้องการความเป็นอิสระและความรับผิดชอบ ซึ่งความต้องการความสมหวังของชีวิต คือ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่ บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหาหนทางที่ท้าทายความสามารถของพวกเขา การเปิดโอกาสให้พวกเขาใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่

การศึกษาทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ เป็นการศึกษาเพื่อที่จะทำให้ทราบถึงความต้องการของมนุษย์นั้นมีลำดับขั้นตอนที่แน่นอนจากขั้นต่ำไปขั้นสูง ซึ่งความปรารถนาขั้นสูงสุดของมนุษย์ทุกคน คือความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตดังที่ตนเองมุ่งหวัง แต่การที่มนุษย์จะเกิดความต้องการในแต่ละระดับได้นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่มนุษย์ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำเสียก่อน เพื่อที่จะทำให้เกิดความต้องการในระดับต่อไป ซึ่งถ้าบุคลากรที่ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงานรวมถึงสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทฤษฎีภาวะผู้นำ (Theory X and Theory Y) ของ Douglas McGregor ศาสตราจารย์แมคเกรเกอร์ ได้สรุปข้อสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวคนในหนังสือชื่อ “The Human Side of Enterprise” ข้อสมมติฐานทั้งสอง คือ ทฤษฎีเอกซ์และทฤษฎีวาย ซึ่งแสดงเปรียบเทียบลักษณะของคนให้เห็นในสองทฤษฎีที่แตกต่างกันดังนี้

1. ทฤษฎีเอกซ์ แมคเกรเกอร์ได้ตั้งสมมติฐานที่เกี่ยวกับลักษณะของคนในทฤษฎีนี้ว่า ลักษณะของคน โดยทั่วไปจะไม่ชอบการทำงานและจะพยายามหลีกเลี่ยงหรือบิดพลิ้วเมื่อมีโอกาสด้วยเหตุที่คนไม่ชอบงานดังกล่าว ดังนั้นเพื่อที่จะให้คนปฏิบัติงานในองค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้จะต้องใช้วิธีการบังคับ (Coerced) ควบคุม (Control) กำกับ (Directed) หรือข่มขู่ (Threatened) ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆ คนทั่วไปมักจะชอบวิธีการดังกล่าว และอยากที่จะให้มีการบังคับสั่งการโดยตัวผู้บริหารเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อจะได้หลีกเลี่ยงการรับผิดชอบต่างๆ คนทั่วไปจะไม่มี ความกระตือรือร้นหรือใฝ่สูง และมีความต้องการในเรื่องความมั่นคงเป็นสำคัญเท่านั้น

2. ทฤษฎีวาย ภายหลังจากที่วิชาการความรู้ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ได้รับการศึกษาและค้นคว้าอย่างกว้างขวางมีผลให้เกิดข้อสมมติฐานที่เกี่ยวกับคนขึ้นมาใหม่แมคเกรเกอร์ได้สรุปว่าในขณะที่คน กำลังปฏิบัติงาน โดยใช้แรงกำลังความคิดในหน้าที่ต่างๆ นั้น คนงานอาจถือว่างานเป็นเรื่องที่สนุกสนานและเป็นสิ่งที่ให้ความเพลิดเพลินได้ด้วย แต่งานต่างๆ จะดีหรือไม่ดีสำหรับคนงาน ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพของการควบคุม ถ้าหากงานนั้นได้รับการจัดอย่างเหมาะสม ก็อาจเป็นสิ่งที่ตอบสนองสิ่งจูงใจของคนงานได้ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากงานนั้นเป็นไปลักษณะบังคับจะทำให้คนไม่ชอบที่จะทำงาน ดังนั้นการควบคุมและข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆ จะไม่ใช่วิธีที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ แต่ที่ถูกต้องควรที่จะเปิดโอกาสให้คนมีโอกาสใช้ดุลยพินิจของตนเอง (Self-direction) และสามารถรับผิดชอบควบคุมตนเอง (Self-control) ในขณะที่กำลังปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายมา เพื่อให้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์

ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยสุขวิทยา (Motivation-Hygiene Theory) ของ Frederick Herzberg องค์กรประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมี 2 ประเภท คือ ปัจจัยกระตุ้นจิตใจหรือปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) และ ปัจจัยสุขวิทยาหรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้บุคลากรชอบและรักงาน เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถมีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในบุคคลได้ ความสำเร็จในการทำงานที่ทำการได้รับการยอมรับนับถือลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) เป็นปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ถ้าไม่มีปัจจัยค้ำจุนหรือมี แต่ขาดความสอดคล้อง ก็จะส่งให้เกิดความไม่พอใจในงาน มีโอกาสที่จะทำให้อุบลคนนั้นลาออกจากองค์กร ได้แก่ เงินเดือน โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความผูกพันกับผู้บริหาร บัญชา สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครองการ

บังคับบัญชา เซอร์เชอริก อธิบายเพิ่มว่าปัจจัยจิตใจต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าค่าเป็นลบก็จะไม่ทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านปัจจัย คำจูน ถ้ามีค่าเป็นลบบุคคลจะมีความรู้สึกไม่พอใจในงาน เนื่องจากองค์ประกอบด้านปัจจัยคำจูนนี้มีหน้าที่ที่จะคำจูน หรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว จึงสรุปได้ว่าทั้งสองปัจจัยจะต้องมีค่าในเชิงบวกจึงจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของบุคคลเพิ่มขึ้น (วิลลิสกัสน์ กุศล, 2559)

จากการศึกษางานวิจัยและบทความต่างๆ ได้มีนักวิจัยและนักวิชาการอธิบายถึงความสำคัญของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ดังต่อไปนี้

Sivasubramanian & Rupa (2017) กล่าวว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้พนักงานสามารถเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ที่ยากจนถึงขีดสุดได้ ยังมีการให้คำนิยามเพิ่มเติมว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีแนวโน้มที่จะทุ่มเทมากขึ้น ให้บริการลูกค้าที่ดีกว่า ดังนั้นพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจึงควรถูกให้ความสำคัญ เพื่อให้องค์กรได้เปรียบในตลาด นักทฤษฎีหลายคนคาดการณ์ว่า นายจ้างต้องการให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะพวกเขาให้ประโยชน์หลายอย่างต่อองค์กร ที่มากกว่าความมุ่งมั่นและแรงจูงใจนอกจากนี้ยังอธิบายเพิ่มเติมว่าองค์กรควรมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยต่างๆ ที่นำไปสู่ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และอะไรคือสิ่งที่บริษัทควรทำเพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร การให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ที่จะทำ ให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรในแง่ผลผลิต (Productivity), ผลกำไร (Profits), คุณภาพ (Quality), และความพึงพอใจ (Customer satisfaction) ที่เพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงการรักษาอัตราการคงอยู่ของพนักงาน (Employee retention) และความสามารถในการปรับตัวของพนักงานในระดับที่สูงขึ้น

Bijaya. (2011) อธิบายว่าความผูกพันของพนักงานสามารถเป็นปัจจัยในการตัดสินใจเพื่อประสิทธิภาพขององค์กร ไม่เพียงมีศักยภาพที่จะรักษาอัตราการคงอยู่ของพนักงาน, ประสิทธิภาพของงาน และความภักดีอย่างมาก แต่ยังเป็นกุญแจสำคัญที่จะส่งผลไปยังความพึงพอใจของลูกค้า ชื่อเสียงขององค์กร และการรับรู้คุณค่าของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้นเพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขัน องค์กรต่างๆจึงหันมาให้ความสำคัญกับบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เพื่อกำหนดความสำคัญในการสร้างความผูกพันและความมุ่งมั่นของพนักงานในองค์กร

จากคำนิยามต่างๆข้างต้น สามารถสรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรได้ว่าความผูกพันในองค์กรเป็นกุญแจสำคัญที่สามารถทำให้พนักงานทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มกำลังและเต็มใจ และยังส่งผลไปยังความพึงพอใจของลูกค้า ชื่อเสียงขององค์กร และการรับรู้คุณค่าของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการทุ่มเทและการให้บริการที่ดีกว่า ดังนั้นพนักงานที่มีความ

ผูกพันต่อองค์กรจึงควรถูกให้ความสำคัญเพื่อให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรในแง่ผลผลิต (Productivity), ผลกำไร (Profits), คุณภาพ (Quality), และความพึงพอใจ (Customer satisfaction) ที่เพิ่มมากขึ้น

2.1.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

จากการศึกษางานวิจัยและบทความต่างๆ ได้มีนักวิจัยและนักวิชาการอธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรไว้หลายหลาย ดังนี้

สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) ได้ทำการศึกษาและนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพัน (Engagement Component) พบว่า การเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรนั้นมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ 10 ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (ยศวร อำนวย, 2564)

1. ด้านองค์กร (Company) ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบายและกลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงาน การจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงาน การเปิดโอกาสและการรับฟังความคิดเห็น นโยบายและกลยุทธ์ของแต่ละหน่วยงาน

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

3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ได้แก่ การวางแผน งานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม

4. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้ พนักงานได้ทราบ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชามีการสื่อความถึงความคาดหวังในการทำงานของพนักงานให้แต่ละหน่วยงานได้รับทราบ รวมถึงผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำแนะแนวทาง ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

นราธิป วัฒนภาพ (2563) กล่าวว่า แนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของ อัลเลน และ เมเยอร์ (Allen and Meyer., 1990) แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความรู้สึกรัก ได้แก่ อิศระ ลักษณะเฉพาะ และความสำคัญของงาน
2. ด้านความต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ ระยะเวลา และความพึงพอใจในงาน

3. ด้านบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ ความผูกพัน พึ่งพา และมีส่วนร่วมในการบริหาร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์ การประสานงาน ความสามัคคี ความจงรักภักดี เสียสละ ท่วมเท และเชื่อมโยงกัน รวมถึงความรู้สึกทางจิตใจ ทศนคติที่ดี ตระหนักถึงคุณค่า ความภาคภูมิใจ และเชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์กร มีความสำคัญเป็นตัวกระตุ้นส่งผลต่อความสำเร็จ

เจนพจน์ ข่ายม่าน (2562) ได้เสนอลักษณะที่แสดงออกถึงความผูกพันออกเป็น 3 กลุ่ม ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) ทฤษฎีลักษณะงาน (Job characteristics theory) ของ Hackman และ Oldham (1976) 2) ภาวะผู้นำแบบมีบารมี (Charismatic leadership) ของ Bass และ Avolio (1990) และ 3) บุคลิกภาพ (Personality) โดย Macey และ Schneider (2008) สรุปเป็น 3 กลุ่มดังต่อไปนี้

1. ลักษณะงาน (Job characteristics) ได้แก่ ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ (Skill variety) ความชัดเจนของงาน (Task identity) ความสำคัญของงาน (Task significance) ความมีอิสระในการตัดสินใจ (Autonomy) และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ความซับซ้อนของงาน (Job complexity) ความต้องการทางกายภาพ (Physical demands) สภาพการทำงาน (Work conditions) การแก้ปัญหา (Problem solving)

2. ความเป็นผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational leadership) และผู้นำแห่งการแลกเปลี่ยน (Leader-Member exchange)

3. ลักษณะส่วนบุคคล (Dispositional characteristics) ได้แก่ มโนธรรม (Conscientiousness) บุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive personality) ผลกระทบเชิงบวก (Positive affectivity) เป็นต้น

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะหัวหน้างาน ลักษณะงาน และลักษณะส่วนบุคคลตามที่เจนพจน์ ข่ายม่าน (2562) ได้เสนอนั้น ผู้วิจัยมองเห็นถึงภาพองค์รวมของการสะท้อนโครงสร้างการทำงานในองค์กรเอกชนในปัจจุบัน ที่อาจส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรได้ในทุกระดับ จึงเลือกใช้กลุ่มทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะผู้นำ

ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำใช้อิทธิพลหรืออำนาจที่ตนมีอยู่ในการชักนำหรือโน้มน้าวให้ผู้บังคับบัญชาภายในองค์กรหรือ ในกลุ่มคนในสถานต่างๆ เพื่อให้สมาชิกของกลุ่มได้ปฏิบัติหน้าที่ของตน อย่างมีประสิทธิภาพที่สุดให้ บรรลุเป้าหมายขององค์กร (ประสาน หอมพุด และ ทิพวรรณ หอมพุด, 2540)

จันทรพีญ ชูเพชร (2563) ให้คำนิยามภาวะผู้นำว่า ผู้นำที่มีความสามารถในการที่จะนำบุคคลในกลุ่มเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย มากกว่าการใช้กระบวนการสั่งการ การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น การมีปฏิสัมพันธ์ โดยการถ่ายทอดแนวคิดไปสู่การปฏิบัติตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ มีทัศนคติ ความเชื่อมั่น และการคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน

จากการศึกษาทฤษฎีภาวะผู้นำนั้นพบ 4 แนวคิดดังนี้

- ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะ (Trait Theories)
- ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรมผู้นำ (Behavioral Theories)
- ทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ (Situational or Contingency Leadership Theories)
- ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership Theories)

1. ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะ (Trait Theories) ได้แนวทางมาจากทฤษฎีบุคคลที่ยิ่งใหญ่ (Great Man Theory) ในสมัยกรีกและโรมันโบราณ ซึ่งเชื่อว่าความเป็นผู้นำในบุคคลจะมีติดตัวมาแต่กำเนิด และไม่สามารถเรียนรู้หรือเสริมสร้างในภายหลังได้ จึงได้เกิดแนวคิดที่ว่า ผู้นำต้องมีลักษณะพิเศษกว่าคนอื่น (Luthans, 1985, p.480) ทฤษฎีทฤษฎีนี้อธิบายคุณลักษณะความแตกต่างระหว่างผู้นำและไม่ใช่ผู้นำในอดีตที่ผ่านมา โดยพบว่าคนเป็นผู้นำจะมีลักษณะเฉพาะด้านบุคลิกภาพ ภาวะอารมณ์และจิตใจ ความต้องการ แรงขับ และค่านิยมที่แตกต่างกับคนที่ไม่ใช่ผู้นำ ทฤษฎีเชิงลักษณะของผู้นำเชื่อว่า ภาวะความเป็นผู้นำขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพและความสามารถของคนซึ่งมีลักษณะโดดเด่นเป็นพิเศษ เช่น ความทะเยอทะยานและมีพลัง ความซื่อสัตย์และยึดหลักคุณธรรม มีความปรารถนาดีที่จะนำผู้อื่น มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสามารถทางสติปัญญา มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำ มีภาวะความอดทนต่อความเครียด และมีวุฒิภาวะทางอารมณ์

2. ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรมผู้นำ (Behavioral Theories) เมื่อผู้นำที่มีประสิทธิภาพไม่ได้มีคุณลักษณะใดๆที่เด่นชัดตามทฤษฎีคุณลักษณะดังกล่าวข้างต้น นักวิจัยจึงชี้ให้เห็นว่าบุคคลที่ได้รับการฝึกอบรมทางพฤติกรรมของความเป็นผู้นำที่เหมาะสมแล้ว สามารถเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพได้ ทฤษฎีนี้จึงเน้นให้มีการวิเคราะห์งานที่ผู้บริหารหรือหัวหน้าต้องทำในการบริหาร แนวทางการศึกษาภาวะผู้นำจึงมีการเปลี่ยนมาศึกษาด้านพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงออกต่อผู้ตาม หรือผู้ปฏิบัติงานแทน ทฤษฎีพฤติกรรมเชื่อว่า พฤติกรรมบางอย่างที่แสดงออกทำให้ผู้นำแตกต่างจากผู้ที่ไม่เป็นผู้นำ พฤติกรรมผู้นำมีผลต่อทัศนคติ และการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้นำที่แสดงออกมาด้วยจึงจะทำให้ผู้นำมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำให้ผู้นำมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น เป็นผลให้เกิดมีรูปแบบสร้างภาวะผู้นำตามทฤษฎีนี้อยู่ในหลายรูปแบบด้วยกัน เช่น

Kurt Lewin (1939) ได้ศึกษาแบบความเป็นผู้นำ (Kurt Lewin's Studies of Leadership Styles) โดยแบ่งผู้นำออกเป็น 3 แบบ คือ แบบอัตตาธิปไตย (Autocratic style) แบบประชาธิปไตย (Democratic Style) และแบบเสรีนิยม (Laissez-faire style) โดยเชื่อว่าผู้นำแบบประชาธิปไตยเป็นแบบที่ดีที่สุด

Rensis Likert (1967) ได้ทำการศึกษารูปแบบของผู้นำ โดยพัฒนาแนวความคิดของมหาวิทยาลัยมิชิแกนในปี 1961 โดยได้นำแนวความคิดพฤติกรรม ผู้นำแบบมุ่งคน และ แบบมุ่งงาน มาทำการวิจัย โดยแบ่งผู้นำออกเป็น 4 แบบ เรียกว่าการบริหาร 4 ระบบ (Likert's Four System of Leadership) ประกอบด้วย

ระบบ 1 ผู้นำเผด็จการแบบเบ็ดเสร็จ (Exploitative-Authoritative) ผู้นำจะยึดถือข้อสมมติฐานเกี่ยวกับตัวคนตามทฤษฎี X ของ McGregor อย่างมาก ผู้นำมีอำนาจสมบูรณ์แบบ ผู้นำจะเชื่อและไวใจลูกน้องน้อยมาก มักใช้วิธีการจูงใจให้ทำงานด้วยความกลัวและการลงโทษ

ระบบ 2 ผู้นำแบบเผด็จการอย่างมีเมตตา (Benevolent Autocratic) ผู้นำจะเป็นผู้ทำการตัดสินใจในปัญหาทุกเรื่องและจะตระหนักถึงความสำคัญของกลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้นำในระบบนี้จะใช้อำนาจอย่างมีวิธีการและศิลปะมากขึ้น อีกทั้งยังรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา สำหรับการตัดสินใจก็มีการมอบหมายให้ตัดสินใจบ้าง แต่จะอยู่ภายใต้การควบคุมอย่างใกล้ชิด

ระบบ 3 ผู้นำแบบปรึกษาหารือ (Consultative) ผู้นำเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ แต่ยังไม่เชื่อมั่นและไวใจอย่างสมบูรณ์ ผู้นำยังแสดงตนในลักษณะที่เป็นผู้ตัดสินใจขั้นสุดท้ายอยู่

ระบบ 4 ผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Participative) ผู้นำตามระบบนี้จะยึดเอาข้อสมมติฐานในการมองคนตามทฤษฎี Y ของ McGregor มีการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน ระบบนี้ผู้นำจะมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในตัวผู้ใต้บังคับบัญชาสูงมากในทุกด้าน เน้นการร่วมมือกันเป็นกลุ่ม จากการศึกษาพบว่าผู้นำแบบที่ 4 เป็นแบบที่ดีที่สุด

3. ทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ (Situational or Contingency Leadership Theories)

ทฤษฎี

ที่อธิบายไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มจะขึ้นอยู่กับความสอดคล้องของรูปแบบการบริหารของผู้นำกับสถานการณ์ที่ผู้นำจะสามารถควบคุมการปฏิบัติงานนั้นได้มากเพียงใด (สุพรรณิ กุลโสภิต, 2559) ควรที่จะหาสถานการณ์ที่ “ลงตัว” กับรูปแบบของผู้นำจะทำให้เกิดการใช้รูปแบบภาวะผู้นำ (ซึ่งเป็นบุคลิกภาพของผู้บริหารที่ติดตัวอย่างถาวร) และมีประสิทธิภาพสูงสุด

Fiedler (1994) แบ่งผู้นำออกเป็น 2 แบบ คือ “มุ่งงาน” และ “มุ่งความสัมพันธ์” โดยการใช้แบบสอบถาม Least-Preferred Co-worker (LPC) Questionnaire โดยให้พนักงานเป็นผู้ประเมินผู้นำที่มีระดับ LPC ต่ำหรือสูงแต่ละแบบจะมีประสิทธิภาพถ้าถูกจัดให้อยู่ในสถานการณ์ที่เหมาะสมสามารถแบ่งสถานการณ์ได้ 3 ลักษณะคือ

ลักษณะที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ปฏิบัติงาน (Leader-member relation) หมายถึง ถ้าทั้งสองฝ่ายมีความเชื่อมั่น ไว้วางใจกันถือว่าความสัมพันธ์ดี หากตรงข้ามถือว่าความสัมพันธ์ไม่ดี

ลักษณะที่ 2 โครงสร้างงาน (Task structure) หมายถึง ถ้าองค์กรนั้นมีการจัดโครงสร้างที่ชัดเจนถือว่ามีความแน่นอนสูง แต่หากไม่ชัดเจนถือว่าความแน่นอนต่ำ

ลักษณะที่ 3 อำนาจตำแหน่งงาน (Position power) หมายถึง ถ้าผู้นำมีอำนาจในการให้รางวัลหรือการลงโทษเต็มที่ ถือว่ามีอำนาจที่แข็งแกร่ง แต่ถ้าหากไม่สามารถจัดการกับพนักงานได้เต็มที่ถือว่าอ่อนแอ

4. ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป/ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership Theories) มีการพัฒนาแนวทางการศึกษาภาวะผู้นำแนวทางใหม่ที่เป็นที่นิยมอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน ซึ่งก็คือ “ภาวะผู้นำเชิงการปฏิรูป หรือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง” โดยมี Burn and Bass เป็นสองคนแรกที่ได้กล่าวถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีการพัฒนาขึ้นโดย Burn (1978) จากการวิจัยเชิงพรรณนาในผู้นำทางการเมือง ได้แบ่งภาวะผู้นำเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) หมายถึง ผู้นำที่ตระหนักถึงความต้องการของผู้ตาม ค้นหาแรงจูงใจของผู้ตาม กระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความสำนึกของความต้องการ พยายามให้ผู้ตาม ได้รับการตอบสนองความต้องการที่สูงขึ้น และหาวิธีการพัฒนาผู้ตาม ผู้ตามที่ได้รับการพัฒนาจะสามารถบรรลุศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่

2. ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional leadership) หมายถึง รูปแบบของภาวะผู้นำ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม อยู่บนพื้นฐานการแลกเปลี่ยนทรัพยากรบางอย่างที่มีค่าแก่ผู้ตาม ซึ่งเป้าหมายของผู้นำและผู้ตามไม่ได้เป็นเป้าหมายร่วมกันและไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

ความแตกต่างระหว่างภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มุ่งความสัมพันธ์ ความคิดเป็นแบบเปลี่ยนแปลงสิ้นเชิง เกิดขึ้นจากวิกฤตการณ์เป็นลักษณะการริเริ่ม แรงจูงใจที่ได้คือการเห็นคุณค่าจากภายใน เน้นวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่เป็นที่ปรึกษา ผู้ฝึกสอนมีการกระจายอำนาจให้แต่ละบุคคลให้อำนาจตัดสินใจ เป็นผู้นำที่ดี ไม่เป็น

ทางการ เข้าถึงง่าย เป็นตัวอย่างของคุณธรรมให้ผู้ที่บังคับบัญชาละเว้นประโยชน์ส่วนตนเพื่อองค์กรทำมากกว่าที่คาดคิดผลที่ได้คือ ก้าวกระโดดในการทำงาน (วิไลลักษณ์ กุศล, 2559)

2. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน

ลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบปฏิบัติอยู่ว่าเป็นอย่างไร ความแตกต่างในเรื่องของงานจะส่งผลให้บุคคลมีความรู้ความชำนาญเฉพาะเรื่องต่างกัน ย่อมส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้งสิ้น (เทียนศรี บางม่วงงาม, 2562)

ลักษณะของงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการ บริหารงาน งานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่น และผลป้อนของงาน (ธนรัฐ นาทอง, 2556)

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะสภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบปฏิบัติอยู่ว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะ คือ ความเข้าใจในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะงานที่หลากหลาย ลักษณะงานที่ท้าทาย ลักษณะงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นและ โอกาสก้าวหน้าในงาน (Steers , 1977)

จากการให้คำนิยามข้างต้นสามารถสรุปความหมายของลักษณะงานได้ว่า ลักษณะงานที่แต่ละบุคคลได้รับรับผิดชอบมีลักษณะงานที่แตกต่างกัน ความแตกต่างในเรื่องของงานจะส่งผลให้บุคคลมีความรู้ความชำนาญต่างกัน ทำให้ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรต่างกันตามลักษณะงานที่ได้รับ

Baron (1986) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่า ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรจึงมีความแตกต่างกับความพึงพอใจในงาน แต่ปัจจัยที่คล้ายคลึงกันของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกับความพึงพอใจในการทำงาน ที่เกิดจากลักษณะงาน เช่น ความเป็นอิสระส่วนตัวอย่างมากในการทำงานและความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง แต่ในทางกลับกันความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตนเองจะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

S. Purushothaman & E. Kaviya (2020) กล่าวถึง ความมุ่งมั่นของพนักงานจะปรากฏให้เห็นจากการได้รับรางวัลที่ดีขึ้นจากการทำงาน และการได้รับความสนใจในการพัฒนาอาชีพของพนักงาน องค์กรจำเป็นต้องสร้างการรับรู้ถึงผลงาน โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงงานมากขึ้น แรงจูงใจในการทำงานสามารถเพิ่มมากขึ้น โดยการให้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบงานที่มากขึ้น

Hackman & Olddam (1980) กล่าวว่า กรอบแนวคิด Job Characteristics Model (การสร้างคุณลักษณะของงาน) ประกอบด้วย 5 คุณลักษณะที่เป็นปัจจัยทางจิตวิทยาที่เป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ของงาน ดังนี้

ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) คือ คุณลักษณะงานที่มีความหลากหลายของกิจกรรมทำให้พนักงานต้องใช้ทักษะ ความชำนาญและความสามารถเฉพาะด้านในการทำงานนั้น (จิตรา เกตุคำ, 2559) บุคคลนำความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญมาใช้ในการทำงาน (หทัยพันธ์ อินเป็น, 2559)

ความชัดเจนของงาน (Task Identity) คือ ระดับของการทำงานในภาพรวมที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานจนเสร็จสมบูรณ์ (จิตรา เกตุคำ, 2559) สามารถระบุระดับความมากน้อยของงานที่ได้ทำได้เสร็จสมบูรณ์ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดของตนได้ (หทัยพันธ์ อินเป็น, 2559)

ความสำคัญของงาน (Task Significance) คือ ระดับความมากน้อยในงานที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตผู้ร่วมงาน รวมถึงบุคคลภายนอกของหน่วยงาน (หทัยพันธ์ อินเป็น, 2559)

ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) คือ การมีอิสระในเรื่องความคิดตัดสินใจ รวมถึงการวางแผนวิธีการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ (หทัยพันธ์ อินเป็น, 2559)

การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) คือ การได้รับข้อมูลโดยตรงและชัดเจนของระดับความมากน้อยของบุคลากรถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน (หทัยพันธ์ อินเป็น, 2559) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบผลสะท้อนเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตน (จิตรา เกตุคำ, 2559)

จากการศึกษาทฤษฎีต่างๆข้างต้น ผู้วิจัยมองเห็นว่า กรอบแนวคิด Job Characteristics Model (การสร้างคุณลักษณะของงาน) ของ Hackman & Olddam (1980) จะสามารถสะท้อนปัจจัยทางจิตวิทยาในหลากหลายด้านที่สามารถศึกษาความผูกพันต่อองค์กรต่องานวิจัยชิ้นนี้ได้ เนื่องจากลักษณะงานที่แต่ละบุคคลได้รับมีลักษณะงานที่แตกต่างกัน ความแตกต่างในเรื่องของงานจะส่งผลให้บุคคลมีความรู้ความชำนาญต่างกัน ทำให้ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรต่างกันตามลักษณะงานที่ได้รับ

3. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล

Kahn (1990) กล่าวว่า ลักษณะส่วนบุคคล จะมีความแตกต่างแต่ละบุคคลมีแนวโน้มที่จะเป็นตัวกำหนดความผูกพันในองค์กร

Macey and Schneider (2008) ให้นิยามลักษณะบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือความสามารถในการควบคุมความคิดและอารมณ์เพื่อที่จะแสดงออกต่อสภาพแวดล้อมในองค์กรอย่างแข็งขัน ได้แก่

บุคลิกภาพแบบมีโนธรรม (Conscientiousness) บุคคลที่มีมีโนธรรมจะมีความรู้สึกที่
แข็งแกร่งในงานที่ต้องรับผิดชอบและมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมกับการทำงานในองค์กรที่ได้รับ

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Positive Effect / Extraversion) บุคคลลักษณะนี้จะชอบการ
เรียนรู้ ความตื่นตัวและความกระตือรือร้น

บุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive personality) บุคลิกภาพนี้มีแนวโน้มที่จะเกี่ยวข้องกับการ
มีส่วนร่วม ในสภาพแวดล้อมการทำงานก็มีแนวโน้มที่จะชอบดื่มด่ำตัวเองในการทำงาน ลักษณะ
ของคนที่มีความรับผิดชอบต่อ ชีวิตตนเอง โดยเป็นฝ่ายเริ่มและรับผิดชอบต่อสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้น เป็นคน
คิดเชิงบวก กล้าที่จะเผชิญหน้า กับความจริง (Covey, 1989)

แนวคิดบุคลิกภาพบุคคลแบ่งได้ห้าองค์ประกอบ ประกอบด้วย 1.บุคลิกภาพแบบ
หวั่นไหว (Neuroticism) 2.บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว (Extraversion) 3.บุคลิกภาพแบบเปิดรับ
ประสบการณ์ (Openness to Experience) 4.บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) และ5.
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) (Costa & McCrae, 1992)

1) บุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism) มีแนวโน้มในการเกิด
ประสบการณ์ทางลบมากกว่าบุคคลอื่น

2) บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว (Extraversion) มีลักษณะเป็นคนเปิดเผยตนเอง
ลักษณะของบุคคลที่ชอบเข้าสังคม ชอบพบปะพูดคุยกับผู้อื่น ชอบสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
ในสังคม

3) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) แนวโน้มของบุคคล
ที่ชื่นชอบจะแสวงหาประสบการณ์ใหม่ๆ ชอบสำรวจสิ่งที่ไม่คุ้นเคย

4) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) แนวโน้มของบุคคลที่จะยอมตาม
ผู้อื่น ชอบที่จะร่วมมือ ชอบความกลมกลืนทางสังคม เห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่น

5) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงความ
มีวินัยในตนเอง รู้จักหน้าที่ มีจุดมุ่งหมายที่จะประสบความสำเร็จ

สรุปได้ว่า บุคลิกภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีแนวโน้มเป็นตัวกำหนดความผูกพัน
ในองค์กรที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมองเห็นว่าทฤษฎีของ Macey and Schneider (2008) นั้นได้อธิบาย
ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่มีความเชื่อมโยงต่อองค์กร ตามลักษณะที่แตกต่างกันจึงเลือกใช้
ทฤษฎีนี้ในการศึกษาวิจัย

2.2 การทบทวนวรรณกรรมการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 การทบทวนวรรณกรรมการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องปัจจัยด้านภาวะผู้นำ

เจนพจน์ ข่ายม่าน (2562) ศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวายที่ทำงานในอุตสาหกรรมการผลิตในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” พบว่า ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป/การเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น องค์กรใดมีลักษณะผู้นำหรือหัวหน้าสายงาน ที่มีคุณลักษณะ ความคิด พฤติกรรม เป็นผู้นำเชิงปฏิรูป ช่วยให้พนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวายรู้สึกวิสัยทัศน์ วิธีการทำงานที่ดีตรงตามความต้องการของพนักงาน และช่วยให้องค์กรเดินไปในทิศทางที่ดี สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อพนักงานกลุ่มนี้ถึงความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

จันทร์เพ็ญ ชูเพชร (2563) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของธุรกิจพลังงานของพนักงานบริษัทผลิตพลังงานไฟฟ้าองค์กรมหาชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย” พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์มีค่ามากที่สุด การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคลตามลำดับ

ปัทมา เจริญพรพรหม (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความผูกพันในงาน และความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาพนักงานกลุ่มบริษัทผู้ผลิตสินค้าบริโภคข้ามชาติแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ” พบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยถ้ามีการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูงก็ จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปพบว่า การรับรู้บทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านพบว่าด้านการตระหนักถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ และด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ อยู่ในระดับสูงทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าผู้นำหรือหัวหน้างานในองค์กรให้ความสนใจ ใส่ใจ สังเกตความสนใจ และความสามารถของลูกน้องในทีม แต่ละคนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะพัฒนาศักยภาพได้อย่างเหมาะสมให้สอดคล้องกับความต้องการความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพของลูกน้องแต่ละคน นอกจากนี้งานวิจัยนี้ยังพบอีกว่าการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลในการทำนายความผูกพันต่อองค์กร ได้มากที่สุด ซึ่งการที่หัวหน้าสามารถสื่อสารให้ลูกน้องเข้าใจ และรู้สึกทำงานที่

ตัวเองทำมีคุณค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร จะผลักดันให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่นตั้งในการสร้างผลงานได้

วิไลลักษณ์ กุศล (2559) ศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร” ศึกษากลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างอายุเฉลี่ย 30.39 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเฉลี่ย 5.45 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร มีแรงจูงใจในการทำงาน และมีระดับความคิดเห็นในภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารทางการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการกระตุ้นให้ใช้สติปัญญา ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ และด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล ตามลำดับ เนื่องจากสภาวะการแข่งขันที่สูงของธุรกิจสุขภาพ พื้นที่ตั้งของโรงพยาบาลมีสถานพยาบาลเอกชนและรัฐบาลหลายแห่ง จึงทำให้องค์กรต้องมีการวัดผลการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ทางธุรกิจตั้งไว้ มีผลทำให้พยาบาลวิชาชีพต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร อาจก่อให้เกิดความเครียด กดดันจากระบบงานและคิดว่าไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้บริหาร ได้นอกจากนี้ยังพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารทางการพยาบาล

Christian, Garza and Slaughter (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “Work Engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance” พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะผู้นำ พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ (เจนพจน์ ช่างมาน, 2562; จันท์เพ็ญ ชูเพชร, 2563; ปัทมา เจริญพรพรหม, 2559; วิไลลักษณ์ กุศล, 2559; Christian, Garza and Slaughter, 2011) นำไปสู่การตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2.2 การทบทวนวรรณกรรมการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องปัจจัยด้านลักษณะงาน

ยศบวร อามฤต (2564) ศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท MM Logistics” ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของงาน (การได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับ การปฏิบัติงาน การได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย การมีอิสระในงาน) ส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร เมื่องานที่พนักงานได้รับมอบหมายมีการเปิดโอกาสให้พนักงาน

ได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย อาจทำให้พนักงานรู้สึกถึงการได้ใช้ศักยภาพของตนในการทำงาน พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในการทำงาน และส่งผลทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น นอกจากนี้การที่พนักงานสามารถดำเนินการหรือปฏิบัติงานได้เองโดยอิสระต่อการใช้ความคิดและการตัดสินใจตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง จะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เต็มตามความรู้ความสามารถของตน จะส่งผลทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และเมื่อองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน จะทำให้พนักงานได้รับทราบข้อเสียและข้อดีของตน เพื่อที่จะนำกลับมาพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้

เจนพจน์ ข่ายม่าน (2562) ศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายที่ทำงานในอุตสาหกรรมการผลิตในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” พบว่า ความหลากหลายของทักษะและความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ ความชัดเจนของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจงาน การได้รับข้อมูลย้อนกลับ ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายที่ทำงานในอุตสาหกรรมการผลิตในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

มัทนา ควะชาติ (2562) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ในภาพรวมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) มีอิทธิพลต่อความผูกพันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านความมีอิสระในการทำงาน, ด้านความหลากหลายของงาน, ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร แต่ในด้านผลป้อนกลับของงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

วีรพล ประทีปวรคุณ (2559) ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง” พบว่าตัวแปรลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า 1.ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน 2. งานที่มีโอกาสได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น 3. ความมีอิสระในการทำงาน 4. ผลป้อนกลับของงาน 5. ความหลากหลายของงาน เนื่องมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการในธนาคารพาณิชย์แห่งนี้ มีอิสระในการทำงาน สามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆได้ด้วยตนเอง ประกอบกับลักษณะงานมีความหลากหลาย มีโอกาสได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมไปถึงพนักงานสามารถรับทราบได้ถึงผลป้อนกลับของงาน และมีความ

คาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานของคุณ ซึ่งล้วนแล้วส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้งสิ้น

อุกฤษณ์ ดิยะเจริญศรี (2559) ศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท กลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง” พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัท กลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันของพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่าข้อคำถาม หัวหน้า มอบหมายงานได้ตรงกับตำแหน่ง และความรู้ความสามารถของท่าน มีระดับความคิดเห็นมาก

ธนรัฐ นาทอง (2556) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5” โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 279 คน พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ความมีอิสระในการทำงานอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า การยึดติดอยู่กับกฎระเบียบ โดยไม่คำนึงถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรที่แท้จริง จะทำให้สมาชิกในองค์กรขาดความผูกพันกับงาน ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกไม่เป็นอิสระในการทำงาน ไม่เกิดความคิดสร้างสรรค์ เบื่อหน่ายและไม่รู้สึกเกี่ยวข้องหรือผูกพันต่อองค์กร ความสำคัญของงานอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า ความสำคัญของงานจะมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยความรู้สึกรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ในลักษณะที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การยอมรับเป้าหมายวัตถุประสงค์จุดมุ่งหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ความมีเอกลักษณ์ของงานอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานพอใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรด้วยความเต็มใจ และพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบ

สิทธิพงษ์ พรหมบุตร (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ฝ่ายก่อสร้างอาคารสูง บริษัท สุภาลัย จำกัด (มหาชน)” ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานในฝ่ายก่อสร้างอาคารสูง บริษัท สุภาลัย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบริษัท ฝ่ายก่อสร้างอาคารสูง บริษัท สุภาลัย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความหลากหลายของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเป็นงานที่มีความสำคัญกับองค์กร งานที่ได้รับมอบหมายต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายด้าน และงานที่ปฏิบัติอยู่มีขั้นตอนและวิธีการทำงานที่

เป็นระบบและชัดเจน ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าด้านความอิสระในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นท่านมีโอกาสเสนอความคิดเห็นใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน และท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการ ทำงานในหน้าที่ของตนเองได้ ตามลำดับ

ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด)” ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ความคิดเห็นในลักษณะงานของพนักงานคือ พนักงานมีความเข้าใจต่อลักษณะงานที่ทำเป็นอย่างดี รู้สึกว่าลักษณะงานที่ทำมีความท้าทาย และลักษณะงานที่ทำมีโอกาสได้ติดต่อกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร

นราธิป วัฒนภาพ (2563) ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงแรมระดับ 4-5 ดาว เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี” งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานโรงแรม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านงาน (ความภาคภูมิใจในงาน ความหลากหลายของงาน และความท้าทายในงาน) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความภาคภูมิใจในงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความหลากหลายของงาน และความท้าทายในงาน

Christian, Garza and Slaughter (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “Work Engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance” พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความเกี่ยวข้องในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy), ด้านความหลากหลายของงาน (Task variety), ด้านความสำคัญของงาน (Task significant), ผลป้อนกลับของงาน (Feedback), การแก้ปัญหา (Problem solving), ความซับซ้อนของงาน (Job complexity) และ การได้รับการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) ในด้านของความต้องการทางกายภาพ (Physical Demand) และสภาพการทำงาน (Work Conditions) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความผูกพันต่อองค์กร

Othman, Ghazali, and Nasurdin (2018) ศึกษา “Enhancing Nurse Engagement: The Role of Social Support and Job Characteristics” กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่พยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลของรัฐในมาเลเซีย พบว่าผลการป้อนกลับของงาน และความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ค่อนข้างเป็นวงกว้าง ในหลากหลายกลุ่มธุรกิจ แต่ผลการวิจัยส่วนใหญ่เน้น

รับผิดชอบต่อตนเองงาน และองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อเชิงบวกไปสู่องค์กร เพื่อเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ และยังช่วยให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

ศุภชัย วิชชาวุธ (2562) ศึกษา “ทุนทางจิตวิทยาทางบวก และบุคลิกภาพเชิงรุก ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันในงานเป็นตัวแปรสื่อ : กรณีศึกษา พนักงานขายในกลุ่มธุรกิจสื่อสารและโทรคมนาคม” พบว่า บุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย พบว่าบุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ สรุปได้ว่าบุคลิกภาพเชิงรุกส่งผลกระทบต่อความผูกพันในงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกจะมีความรู้สึกที่ว่า “ฉันสามารถเลือกวิธีการที่ดีกว่านี้ได้ ฉันต้องลอง หาทางเลือกที่ดีที่ฉันสามารถทำได้ หรือฉันสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น” จะเกิดความรู้สึกผูกพันในงาน ด้านพลังในการทำงาน ด้านการอุทิศตน ในการทำงาน ด้านการรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน ความผูกพันในงานเป็นตัวแปรสื่อสมบูรณระหว่างบุคลิกภาพเชิงรุกกับผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือพนักงานที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก จะส่งผลทำให้ พนักงานมีความรู้สึกผูกพันในงาน และเมื่อพนักงานมีความรู้สึกผูกพันในงานแล้ว จะทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะมีระดับคะแนนสูงขึ้น

Timothy, Daniel and Michael (2002) ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: A Meta-Analysis” พบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) และ บุคลิกภาพแบบชอบแสดงตัว (Extraversion) มีความสัมพันธ์สูงสุดกับความพึงพอใจในงานตามลำดับ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) และบุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานเล็กน้อย

Christian, Garza and Slaughter (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “Work Engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance” พบว่า ปัจจัยด้านภาวะลักษณะส่วนบุคคลทั้ง 3 ด้าน บุคลิกภาพแบบมีโนธรรม (Conscientiousness), บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Positive Effect / Extraversion) และ บุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive personality) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล พบว่าการศึกษเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้นยังมีไม่มาก ซึ่งผลวิจัยที่พบศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบมีโนธรรม (Conscientiousness) (เจนพจน์ ข่ายมาน, 2562; Timothy et al, 2002; Christian et al, 2011) และ บุคลิกภาพแสดงตัว (Extraversion) (Timothy et al,

2002; Christian et al, 2011) ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งยังมีการศึกษาน้อยในไทย นำไปสู่การตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 6 : บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรมส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

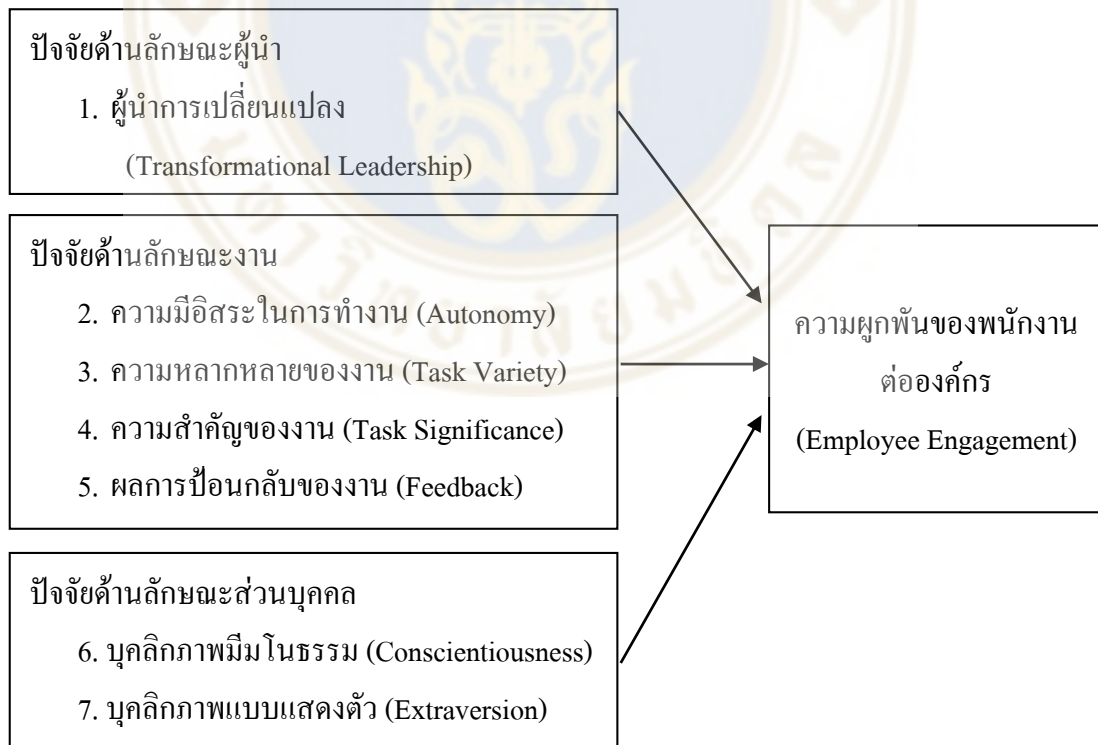
สมมติฐานที่ 7 : บุคลิกภาพแบบแสดงตัวส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีต่างๆข้างต้น ที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม นำมาสู่การพัฒนาและกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยได้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (dependent Variable)



รูปภาพ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical conceptual framework)

ที่มา: ปรับปรุงมาจาก Christian, Garza and Slaughter (2011)

2.4 สมมติฐาน (วิจัยเชิงปริมาณ)

จากกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยในข้อ 2.3 สามารถตั้งสมมติฐานตามปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

สมมติฐานที่ 1

(H0): ผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H1): ผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2

(H0): ความมีอิสระในการทำงานไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H1): ความมีอิสระในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3

(H0): ความหลากหลายของงานไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H1): ความหลากหลายของงานส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4

(H0): ความสำคัญของงานไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H1): ความสำคัญของงานส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 5

(H0): ผลการป้อนกลับของงานไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H1): ผลการป้อนกลับของงานส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 6

(H0): บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรมไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H1): บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรมส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 7

(H0): บุคลิกภาพแบบแสดงตัวส่งไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H1): บุคลิกภาพแบบแสดงตัวส่งส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

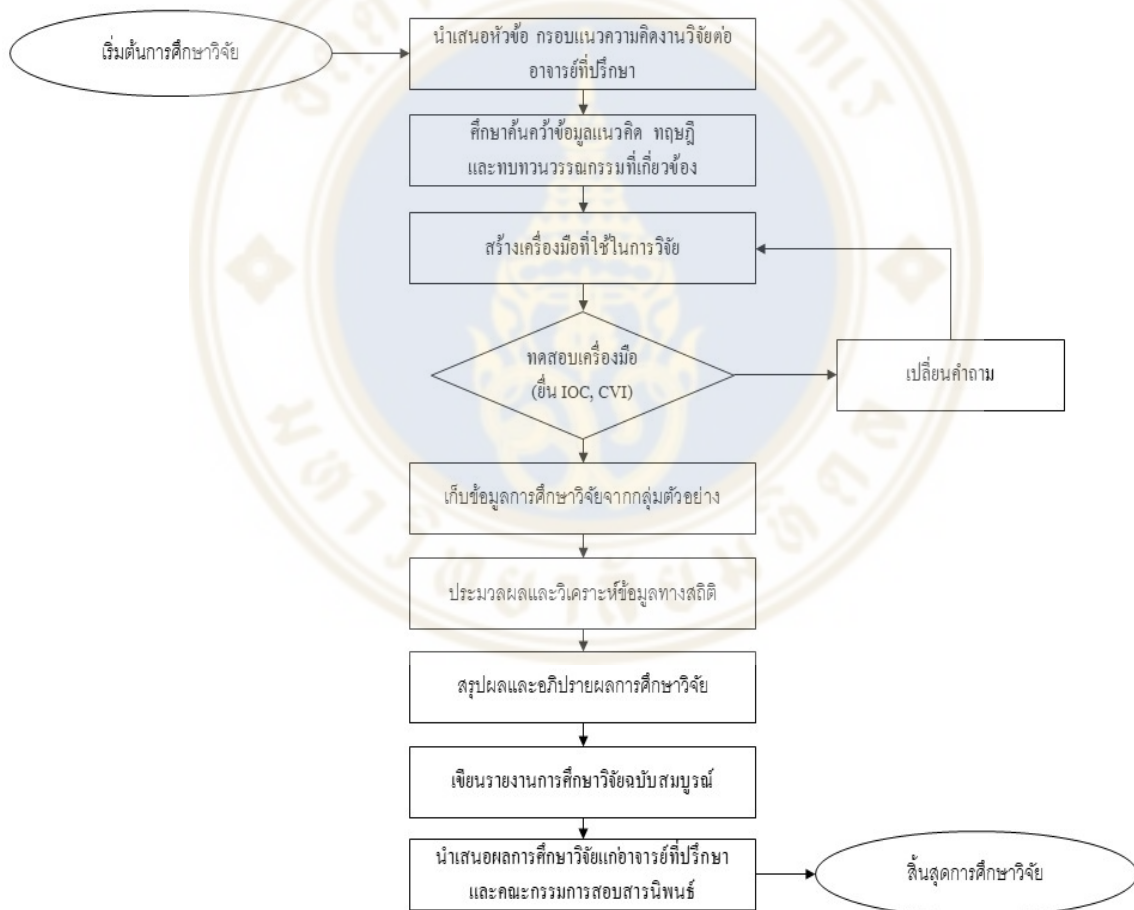
2.5 บทสรุป

การศึกษาวิจัยในบทนี้ เป็นการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้เลือกใช้นิยามทฤษฎีที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรใน 3 กลุ่มใหญ่ คือ ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะผู้นำ ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน และทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะบุคคล นำไปสู่การตั้งสมมติฐานทั้งหมด 7 ข้อ ซึ่งปรับปรุงมาจากกรอบแนวความคิดของ Christian, Garza and Slaughter (2011) เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวความคิดและสมมติฐานของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มุ่งเน้นศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าลำเลียงในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีขั้นตอนการดำเนินการศึกษาวิจัย ดังภาพที่แสดง



รูปภาพ 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษาวิจัย

โดยมีระเบียบวิธีวิจัยในการดำเนินการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 รูปแบบงานวิจัย
- 3.2 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
- 3.4 เครื่องมือและลักษณะวิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 การปกป้องความลับของข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมวิจัย
- 3.8 กรอบระยะเวลาและตารางแสดงแผนดำเนินงานโครงการวิจัย
- 3.9 บทสรุป

3.1 รูปแบบงานวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิจัยครั้งนี้จะเป็นการศึกษาแบบ ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-Sectional Study) เก็บข้อมูลในวงกว้างเพียงครั้งเดียว ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) ประกอบกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สำหรับสรุปผลการวิจัย เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ได้รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานอยู่ในองค์กรที่ให้บริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร ปีพ.ศ. 2565 ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน เนื่องจากจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานอยู่ในองค์กรที่ให้บริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานครมีอัตราการเปลี่ยนแปลงของตลอดเวลาและมีจำนวนประชากรขนาดใหญ่ ส่งผลให้ไม่สามารถนับจำนวนประชากรที่แน่นอนได้

3.2.2 การเลือกสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง หรือ Purposive Sampling และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ หรือ Snowball Sampling (Cohen, Manion, & Morrison, 2007) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะมีคุณลักษณะต่อไปนี้

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ คือ ผู้ที่มีทักษะและมีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับตัวงาน ไม่มีอำนาจในการบริหาร การตัดสินใจ การวางแผน และไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา

2. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป

3. พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานอยู่ในองค์กรที่ให้บริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Cochran, 1963) ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)z^2}{d^2}$$

d^2

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่ม

z คือ ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนด

d คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

โดยกำหนดสัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่มเท่ากับ 0.4 ดังนั้น $P = 0.5$ ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ดังนั้น $Z = 1.96$ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ร้อยละ 5 ดังนั้น $d = 0.05$

$$\text{แทนค่า } n = \frac{0.5(1-0.4)1.96^2}{0.05^2}$$

$$= \frac{0.5(1-0.4)1.96^2}{0.05^2}$$

$$= 385$$

จากการคำนวณข้างต้น งานวิจัยครั้งนี้ต้องการจำนวนกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 385 กลุ่มตัวอย่าง

3.2.3 กลยุทธ์ในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้กลยุทธ์เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างจากวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง หรือ Purposive Sampling และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ หรือ Snowball Sampling ในการแจกแบบสอบถามทางออนไลน์เพื่อความสะดวกในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด19 ในปัจจุบัน ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยต้องการเข้าถึง คือ กลุ่มตัวอย่างพนักงานในระดับปฏิบัติการที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับองค์กรที่ให้บริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวิธีการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ทำการแจกแบบสอบถามออนไลน์ในกลุ่มบริษัทที่ให้บริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานครด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง หรือ Purposive Sampling
2. ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากวิธีแบบเจาะจงเป็นเครื่องชี้นำไปหากกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใหญ่ขึ้นตามวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ หรือ Snowball Sampling

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ คือ การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Question) โดยสร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งกลุ่มคำถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาปฏิบัติงาน โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ข้อ 1 เพศ มาตรฐานบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 2 อายุ มาตรฐานเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อ 3 ระดับการศึกษา มาตรฐานบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 4 สถานภาพ มาตรฐานบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 5 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มาตรฐานเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะผู้นำ

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation Leadership) มีลักษณะแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questions) จำนวน 7 ข้อ ระดับการวัดข้อมูลประเภทมาตรอันตรภาค (Interval Scale) โดยคำถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบ ของ Likert's Scale (Wade, 2006) โดยมีการกำหนดคะแนนตามส่วนประมาณค่า 5 ระดับดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านลักษณะงาน

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน มีลักษณะแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questions) จำนวน 12 ข้อ ระดับการวัดข้อมูลประเภทมาตรอันตรภาค (Interval Scale) ซึ่งประกอบไปด้วย ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety), ความสำคัญของงาน (Task significance) และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) โดยคำถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบ ของ Likert's Scale โดยมีการกำหนดคะแนนตามส่วนประมาณค่า 5 ระดับดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะภายในส่วนบุคคล มีลักษณะแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questions) จำนวน 11 ข้อ ระดับการวัดข้อมูลประเภทมาตรอันตรภาค (Interval Scale) ซึ่งประกอบไปด้วยบุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness) และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) โดยคำถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale โดยมีการกำหนดคะแนนตามส่วนประมาณค่า 5 ระดับดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 5 ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) มีลักษณะแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questions) จำนวน 7 ข้อ ระดับการวัดข้อมูลประเภทมาตรอันตรภาค (Interval Scale) โดยคำถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบ ของ Likert's Scale โดยมีการกำหนดคะแนนตามส่วนประมาณค่า 5 ระดับดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

การแปลความหมายของระดับคะแนน ได้แปลผลระดับความเห็นด้วยต่อกระบวนการเก็บข้อมูลด้านการวิจัย โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนน เป็นตัวชี้วัดตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวคิด ของเบสท์ (Best, 1977) มีรายละเอียดดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

3.4 เครื่องมือและลักษณะวิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งตามลักษณะประเภทของข้อมูล ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลประเภทปฐมภูมิ (Primary data) จะใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ผ่านทางออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง เนื่องจากเป็นวิธีที่ทำให้ได้ขนาดตัวอย่างจำนวนมากในระยะเวลาที่จำกัด กลุ่มตัวอย่างสามารถเข้าถึงแบบสอบถามได้สะดวก และผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลไปใช้โดยการวิเคราะห์ค่าสถิติผ่านทางโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติได้อย่างรวดเร็ว มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามออนไลน์จัดทำขึ้นโดยใช้ (Google Form) ให้กับกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามออนไลน์ที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่าง และคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาบันทึก ลงรหัส และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4.2 ข้อมูลประเภททุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวความคิดการวิจัย รวมทั้งการสืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลจากเว็บไซต์ต่างๆเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในงานวิจัยครั้งนี้

3.5 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้โดยวิธีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

3.5.1 วิธีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลไปทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยมีผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิท่านอื่นๆ พิจารณาว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องและครอบคลุมเนื้อหา ความชัดเจนของการใช้ภาษา มีความเหมาะสมต่องานวิจัยครั้งนี้ และให้คะแนนตามวิธีการคำนวณค่าความเที่ยงตรง โดยมีการทดสอบความเที่ยงตรงโดยใช้ค่าดัชนีประเมิณ 2 วิธี ดังนี้

1. ดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence: IOC) โดยถือเกณฑ์ค่า IOC 0.80 ขึ้นไป โดยใช้เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

+1 หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือสิ่งที่ต้องการวัด

0 หมายถึง ข้อคำถามที่ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือสิ่งที่ต้องการวัด

-1 หมายถึง ข้อคำถามที่ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือสิ่งที่ต้องการวัด

$$\text{โดยคำนวณจากสูตร } \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง

R หมายถึง ผลรวมของการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ผู้วิจัยได้ความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 3 ท่าน ในการประเมินดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence: IOC) โดยเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์มีดังนี้

ข้อคำถามที่ได้ค่า IOC เข้าใกล้ 1 หมายความว่า มีความสอดคล้องและตรงกับเนื้อหา

ข้อคำถามที่ได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 หมายความว่า ต้องปรับปรุงแก้ไขหรือตัดข้อคำถาม

นั้นออก

ซึ่งผลของค่า IOC ที่ทางผู้วิจัยคำนวณออกมาได้มีดังนี้

ผู้วิจัยได้ความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 3 คน ในการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence: IOC) ซึ่งจากการคำนวณพบว่าข้อคำถามของตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่า IOC มากกว่า 0.50 ยกเว้นข้อคำถามที่ 1 ในหัวข้อความหลากหลายของงาน ซึ่งมีค่า IOC เท่ากับ 0.33 โดยผู้วิจัยทำการพิจารณาเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามในส่วนนี้ก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลในลำดับต่อไป และข้อคำถามในส่วน ของตัวแปรตามทั้งหมดมีค่า CVI เท่ากับ 1 หรือมากกว่า 0.50 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมและไม่ต้องการแก้ไข

2. ดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index: CVI) โดยถือเกณฑ์ความเห็นสอดคล้องกัน และการยอมรับของผู้เชี่ยวชาญที่มีค่า 0.80 ขึ้นไป โดยใช้หลักเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ระดับ 4 คะแนน หมายถึง สอดคล้องมากอย่างยิ่ง

ระดับ 3 คะแนน หมายถึง สอดคล้องมาก

ระดับ 2 คะแนน หมายถึง ไม่สอดคล้อง

ระดับ 1 คะแนน หมายถึง ไม่สอดคล้องอย่างยิ่ง

$$\text{โดยคำนวณจากสูตร } \text{CVI} = \frac{\text{จำนวนข้อที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคู่เห็นตรงกันตั้งแต่ระดับ 3-4}}{\text{จำนวนคำถามทั้งหมด}}$$

ผู้วิจัยได้ความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 3 ท่าน ในการประเมินค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index: CVI) ซึ่งจากการคำนวณพบว่าข้อคำถามของตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่า CVI เท่ากับ 1 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมและไม่ต้องการแก้ไข

3.5.2 วิธีการทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญที่กล่าวมาข้างต้นไปทำการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้จริง จำนวน 30 ตัวอย่าง และทำการทดสอบหาความเชื่อมั่น โดยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) หากผลการทดสอบหาความเชื่อมั่นมีค่า Cronbach's Alpha ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป กล่าวได้ว่าเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง จากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของงานวิจัยครั้งนี้พบว่ามีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.968 ผู้วิจัยจึงสามารถนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริงในลำดับต่อไป

3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS) เพื่อนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช่วิธีแจกแจงความถี่ (Frequency) โดยแสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในทางสถิติ SPSS ในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ซึ่งมีเครื่องมือในการใช้วิเคราะห์ดังนี้

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อศึกษานำหนักของตัวแปรในองค์ประกอบร่วม (Exploratory Factor Analysis Model: EFA) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปร ทำการสกัดตัวแปรที่มีค่า Factor Loading ออก (ถ้ามี) หรือจัดกลุ่มตัวแปรที่ยังไม่มีกลุ่มหรือ

องค์ประกอบมาก่อนให้สถิติช่วยในการจัดกลุ่มให้โดยพิจารณาจากต่างๆ ได้แก่ KMO, Bartlett's test, Eigen Value, Factor Loading, Rotation ที่จะสามารถอธิบายความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างตัวแปรต้น และเพื่อพิจารณาน้ำหนักของตัวแปรในองค์ประกอบ

2. การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยทำการทดสอบสถิติโดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05

3.7 การปกป้องความลับของข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ทางด้านวิชาการ และการนำไปใช้ในภาคปฏิบัติขององค์กรธุรกิจ ภาครัฐ ชุมชนหรือสังคมเท่านั้น โดยมีแนวทางดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ , 2564)

1. หลักความเคารพในบุคคลทำการขอความยินยอมจากผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้เข้าร่วมเป็นอาสาสมัครในการวิจัย
2. หลักการให้ประโยชน์ไม่ก่อให้เกิดอันตราย โดยงานวิจัยครั้งนี้ไม่ได้มีการเปิดเผยชื่อ-นามสกุล รวมถึงข้อมูลทุกส่วนในด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเก็บรักษาความลับของอาสาสมัครในแบบบันทึกข้อมูลจะไม่มีการระบุตัวตน (identifier) ที่จะระบุถึงตัวอาสาสมัคร โดยให้ความเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคลและกฎเกณฑ์การรักษาความลับตามข้อกำหนดของระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
3. หลักความยุติธรรม มีเกณฑ์การคัดเลือกและออกชัดเจน ไม่มีอคติมีการกระจายประโยชน์ และความเสียอย่างเท่าเทียมกัน โดยวิธีการสุ่ม

3.8 กรอบระยะเวลาและตารางแสดงแผนดำเนินงานโครงการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ. 2565 ถึง สิงหาคม 2565 เป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 8 เดือน โดยกำหนดกรอบระยะเวลาเพื่อเป็นแนวทางในการบรรลุเป้าหมายให้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด และป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นระหว่างการศึกษาวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.1 แผนดำเนินโครงการวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินโครงการวิจัย	ปี พ.ศ. 2565							
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.
ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่สนใจ	↔							
นำเสนอหัวข้องานวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษา	↔	↔						
นำเสนอกรอบงานวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษา	↔	↔						
รวบรวมข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและทบทวนวรรณกรรม		↔	↔					
สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย			↔					
ทดสอบและแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย				↔				
เก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง					↔	↔		
ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล							↔	
แปลผลข้อมูลและทำการสรุปผล							↔	
เขียนรายงานและจัดทำรูปเล่ม								↔
นำเสนองานวิจัยฉบับสมบูรณ์								↔

3.9 บทสรุป

การจัดทำระเบียบวิธีวิจัยฉบับนี้ได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Referral Sampling) เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนอย่างน้อยจำนวน 385 คน ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) ประกอบกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สำหรับสรุปผลการวิจัย เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ได้รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ. 2565 ถึง สิงหาคม 2565 เป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 8 เดือน

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) ได้จำนวน 390 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นจำนวนที่มากกว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 385 ตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน (Cochran, 1963) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ได้รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างผ่านการประมวลผลโดยใช้โปรแกรม Statistical Package for the Social Science (SPSS) โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (Descriptive Statistics)
- 4.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA)
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)
- 4.4 การตรวจสอบเงื่อนไขการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)
- 4.5 บทสรุป

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (Descriptive Statistics)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาปฏิบัติงาน โดยการใช้วิธีแจกแจงความถี่ (Frequency) โดยแสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ตามตารางที่ 4.1-4.8 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลักษณะด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	203	52.1
	หญิง	175	44.9
	เพศทางเลือก	12	3.1
	รวม	390	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 เพศหญิง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 และเพศทางเลือก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลักษณะด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์		จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ	21-30 ปี	140	35.9
	31-40 ปี	164	42.1
	41-50 ปี	71	18.2
	50 ปีขึ้นไป	15	3.8
	รวม	390	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 อายุ 21-30 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 อายุ 41-50 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลักษณะด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์		จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	107	27.4
	ปริญญาตรี	261	66.9
	สูงกว่าปริญญาตรี	22	5.6
	รวม	390	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลักษณะด้านสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์		จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. สถานภาพ	โสด	265	67.9
	สมรส	118	30.3
	หย่าร้าง	7	1.8
	รวม	390	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานะโสด จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 สมรส จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 และหย่าร้าง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ลักษณะด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์		จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 1 ปี	57	14.6
	1-2 ปี	86	22.1
	3-4 ปี	99	24.4
	5 ปีขึ้นไป	148	37.9
	รวม	390	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 3-4 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-2 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 และระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 ตามลำดับ

นอกจากนี้ จากการเก็บแบบสอบถามด้านประชากรศาสตร์ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มโดยใช้วิธีตารางไขว้ (Crosstab) ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มระหว่างเพศ และอายุ โดยใช้วิธีตารางไขว้ (Crosstab)

เพศ * อายุ Crosstabulation							
			อายุ				Total
			21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป	
เพศ	ชาย	Count	75	73	46	9	203
		% within เพศ	36.90%	36.00%	22.70%	4.40%	100.00%
	หญิง	Count	60	86	23	6	175
		% within เพศ	34.30%	49.10%	13.10%	3.40%	100.00%
	เพศทางเลือก	Count	5	5	2	0	12
		% within เพศ	41.70%	41.70%	16.70%	0.00%	100.00%
Total		Count	140	164	71	15	390
		% within เพศ	35.90%	42.10%	18.20%	3.80%	100.00%

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายอยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปีมากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปีมากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 และผู้ตอบแบบสอบถามเพศทางเลือกอยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปีมากที่สุด จำนวน 5 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 41.7 สรุปจากค่าสถิติการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มระหว่างเพศ และอายุ โดยใช้วิธีตารางไขว้ (Crosstab) แล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มระหว่างเพศ และระยะเวลาปฏิบัติงาน โดยใช้วิธี ตารางไขว้ (Crosstab)

เพศ * ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน Crosstabulation							
			ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน				
			1-2 ปี	3-4 ปี	5 ปีขึ้นไป	น้อยกว่า 1 ปี	Total
เพศ	ชาย	Count	41	47	86	29	203
		% within เพศ	20.20%	23.20%	42.40%	14.30%	100.00%
	หญิง	Count	42	46	59	28	175
		% within เพศ	24.00%	26.30%	33.70%	16.00%	100.00%
	เพศทางเลือก	Count	3	6	3	0	12
		% within เพศ	25.00%	50.00%	25.00%	0.00%	100.00%
Total		Count	86	99	148	57	390
		% within เพศ	22.10%	25.40%	37.90%	14.60%	100.00%

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไปมากที่สุดเช่นกัน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 และผู้ตอบแบบสอบถามเพศทางเลือกมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 3-4 ปีมากที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 50 สรุปจากค่าสถิติการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มระหว่างเพศ และระยะเวลาปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีตารางไขว้ (Crosstab) แล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มระหว่างอายุ และระยะเวลาปฏิบัติงาน โดยใช้วิธี ตารางไขว้ (Crosstab)

อายุ * ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน Crosstabulation							
			ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน				
			น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	5 ปีขึ้นไป	Total
อายุ	21-30 ปี	Count	32	45	40	23	140
		% within อายุ	22.90%	32.10%	28.60%	16.40%	100.00%

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มระหว่างอายุ และระยะเวลาปฏิบัติงาน โดยใช้วิธี ตารางไขว้ (Crosstab) (ต่อ)

อายุ * ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน Crosstabulation							
			ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน				
			น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	5 ปีขึ้นไป	Total
อายุ	31-40 ปี	Count	17	32	55	60	164
		% within อายุ	10.40%	19.50%	33.50%	36.60%	100.00%
	41-50 ปี	Count	8	7	2	54	71
		% within อายุ	11.30%	9.90%	2.80%	76.10%	100.00%
	50 ปีขึ้นไป	Count	0	2	2	11	15
		% within อายุ	0.00%	13.30%	13.30%	73.30%	100.00%
Total		Count	57	86	99	148	390
		% within อายุ	14.60%	22.10%	25.40%	37.90%	100.00%

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปี มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-2 ปีมากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 76.1 และผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 สรุปจากค่าสถิติการวิเคราะห์ตัวแปรเชิงกลุ่มระหว่างอายุ และระยะเวลาปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีตารางไขว้ (Crosstab) แล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป

หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ซึ่งประกอบไปด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: s , s^2) โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับของค่าเฉลี่ยตามอ้างอิงในบทที่ 3 โดยการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 8 ปัจจัย ได้แก่ ตัวแปรอิสระ 7 ปัจจัย คือ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership), ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy), ความหลากหลายของงาน (Task Variety), ความสำคัญของงาน (Task Significance), ผลการป้อนกลับของงาน (Feedback), บุคลิกภาพแบบมี

มโนธรรม (Conscientiousness), บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) และปัจจัยตัวแปรตาม 1 ปัจจัย คือ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

Descriptive Statistics			
ลักษณะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)	Mean	Std. Deviation	การแปลความหมาย
หัวหน้างานของท่านสื่อสารวิสัยทัศน์ในเชิงบวกได้ชัดเจนและมีเป้าหมายในอนาคต	3.76	0.884	เห็นด้วยมาก
หัวหน้างานของท่านปฏิบัติต่อพนักงานเป็นรายบุคคลและให้การสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาบุคคล	3.68	0.902	เห็นด้วยมาก
หัวหน้างานของท่านให้กำลังใจและส่งเสริมพนักงาน	3.64	0.912	เห็นด้วยมาก
หัวหน้างานของท่านส่งเสริมความไว้วางใจ การมีส่วนร่วม และความร่วมมือระหว่างสมาชิกในทีม	3.71	0.900	เห็นด้วยมาก
หัวหน้างานของท่านส่งเสริมการคิดและการตั้งข้อสงสัยในรูปแบบใหม่ๆ	3.62	0.918	เห็นด้วยมาก
หัวหน้างานของท่านมีความชัดเจนในเป้าหมาย	3.78	0.915	เห็นด้วยมาก
หัวหน้างานของท่านสร้างความภาคภูมิใจ ให้ความเคารพผู้อื่น และเป็นแรงบันดาลใจให้ท่านมีความสามารถที่สูงขึ้น	3.64	0.962	เห็นด้วยมาก
รวม	3.6894	0.80923	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในภาพรวมของปัจจัยด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6894 (S.D.= 0.80923) โดยมีรายละเอียดของข้อคำถามที่เป็นตัวแปรสังเกตได้ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หัวหน้างานของท่านมีความชัดเจนในเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 (S.D.=0.915) รองลงมาคือ หัวหน้างานของท่านสื่อสารวิสัยทัศน์ในเชิงบวกได้ชัดเจนและมีเป้าหมายในอนาคตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 (S.D.=0.884) หัวหน้างานของท่านส่งเสริมความไว้วางใจ การมีส่วนร่วม และความร่วมมือระหว่างสมาชิกในทีมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 (S.D.=0.900) หัวหน้างานของท่านปฏิบัติต่อพนักงาน

เป็นรายบุคคล และให้การสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาบุคคลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 (S.D.=0.902) หัวหน้างานของท่านให้กำลังใจและส่งเสริมพนักงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (S.D.=0.912) หัวหน้างานของท่านสร้างความภาคภูมิใจ ให้ความเคารพผู้อื่น และเป็นแรงบันดาลใจให้ท่านมีความสามารถที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (S.D.=0.962) และหัวหน้างานของท่านส่งเสริมการคิดและการตั้งข้อสงสัยในรูปแบบใหม่ๆมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 (S.D.=0.918) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)

Descriptive Statistics			
ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)	Mean	Std. Deviation	การแปลความหมาย
ท่านสามารถใช้ความคิดหรือวิจารณ์ส่วนตัวในงานของท่าน	3.62	0.827	เห็นด้วยมาก
ท่านมีสิทธิ์ตัดสินใจในงานได้ด้วยวิธีของตัวเองโดยมีข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจที่ตรวจสอบได้	3.59	0.864	เห็นด้วยมาก
งานที่ท่านทำนั้นให้อิสระในการตัดสินใจตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.56	0.887	เห็นด้วยมาก
รวม	3.5915	0.7884	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในภาพรวมของปัจจัยด้านความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5915 (S.D.= 0.7884) ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านสามารถใช้ความคิดหรือวิจารณ์ส่วนตัวในงานของท่านโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 (S.D = 0.827) รองลงมาคือ ท่านมีสิทธิ์ตัดสินใจในงานได้ด้วยวิธีของตัวเองโดยมีข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจที่ตรวจสอบได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 (S.D = 0.864) และงานที่ท่านทำนั้นให้อิสระในการตัดสินใจตามขั้นตอนการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 (S.D = 0.887) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความหลากหลายของงาน (Task Variety)

Descriptive Statistics			
ความหลากหลายของงาน (Task Variety)	Mean	Std. Deviation	การแปลความหมาย
งานที่ท่านทำอยู่มีความหลากหลาย และไม่จำเจ	3.54	0.914	เห็นด้วยมาก
งานของท่านจำเป็นต้องใช้ความรู้และความชำนาญหลายด้านประกอบกัน	3.83	0.815	เห็นด้วยมาก
ท่านได้รับการสนับสนุนให้นำเสนอรูปแบบการทำงานใหม่ๆที่ต่างจากเดิม เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์	3.58	0.850	เห็นด้วยมาก
รวม	3.6487	0.74399	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในภาพรวมของปัจจัยด้านความหลากหลายของงาน (Task Variety) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6487 (S.D.= 0.74399) ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานของท่านจำเป็นต้องใช้ความรู้และความชำนาญหลายด้านประกอบกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 (S.D.= 0.815) รองลงมาคือ ท่านได้รับการสนับสนุนให้นำเสนอรูปแบบการทำงานใหม่ๆที่ต่างจากเดิม เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 (S.D.= 0.850) และงานที่ท่านทำอยู่มีความหลากหลาย และไม่จำเจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 (S.D.= 0.914) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความสำคัญของงาน (Task Significance)

Descriptive Statistics			
ความสำคัญของงาน (Task Significance)	Mean	Std. Deviation	การแปลความหมาย
บ่อยครั้งที่ผลลัพธ์ของงานที่ท่านทำ ส่งกระทบโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงานท่านอื่น	3.30	1.021	เห็นด้วยปานกลาง
ผลการดำเนินงานของท่าน ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อบุคคลภายนอกองค์กร	3.31	1.056	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความสำคัญของงาน (Task Significance) (ต่อ)

Descriptive Statistics			
ความสำคัญของงาน (Task Significance)	Mean	Std. Deviation	การแปลความหมาย
งานที่ท่านทำไม่มีผลกระทบต่อบุคคลภายนอกองค์กร	3.31	1.009	เห็นด้วยปานกลาง
รวม	3.308 5	0.82396	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในภาพรวมของด้านความสำคัญของงาน (Task Significance) อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.3085 (S.D.= 0.82396) ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผลการทำงานของท่าน ส่งผลกระทบต่อบุคคลภายนอกองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 (S.D.= 1.056) รองลงมาคือ งานที่ท่านทำไม่มีผลกระทบต่อบุคคลภายนอกองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 (S.D.= 1.009) และบ่อยครั้งที่ผลลัพธ์ของงานที่ท่านทำ ส่งกระทบโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงานท่านอื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 (S.D.= 1.021) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านผลป้อนกลับของงาน (Feedback)

Descriptive Statistics			
ผลป้อนกลับของงาน (Feedback)	Mean	Std. Deviation	การแปลความหมาย
หลังจากการประเมินผลงานการปฏิบัติงาน ท่านจะได้รับแจ้งผลการประเมินจากหัวหน้างานทุกครั้ง	3.39	0.856	เห็นด้วยปานกลาง
ท่านมักจะได้รับคำชมเชย/คำแนะนำเพิ่มเติมในเรื่องปฏิบัติงานจากหัวหน้างานอยู่เสมอ	3.42	0.825	เห็นด้วยปานกลาง
ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ทำให้ท่านเกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนากระบวนการทำงานให้ดีขึ้น	3.53	0.874	เห็นด้วยมาก
รวม	3.4479	0.75468	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในภาพรวมของด้านผลป้อนกลับของงาน (Feedback) อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.4479 (S.D.= 0.75468) ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ทำให้ท่านเกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนากระบวนการทำงานให้ดีขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 (S.D.= 0.874) รองลงมาคือ ท่านมักจะได้รับคำชมเชย/คำแนะนำเพิ่มเติมในเรื่องปฏิบัติงานจากหัวหน้างานอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 (S.D.= 0.825) และหลังจากการประเมินผลงานการปฏิบัติงาน ท่านจะได้รับแจ้งผลการประเมินจากหัวหน้างานทุกครั้งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 (S.D.= 0.856) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness)

Descriptive Statistics			
บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness)	Mean	Std. Deviation	การแปลความหมาย
ท่านเป็นผู้ที่เตรียมพร้อมเสมอ	3.95	0.704	เห็นด้วยมาก
ท่านเป็นผู้ที่ใส่ใจในรายละเอียด	3.93	0.738	เห็นด้วยมาก
ท่านเป็นผู้ที่ทำงานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จสมบูรณ์ในเวลาที่กำหนด	3.96	0.73	เห็นด้วยมาก
ท่านเป็นผู้ที่มีระเบียบวินัย	3.88	0.767	เห็นด้วยมาก
ท่านเป็นผู้ที่ทำงานตามแผนที่วางไว้ได้เสมอ	3.92	0.711	เห็นด้วยมาก
ท่านเป็นผู้ที่มีความกะตือรือร้นและมีใจจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ	3.92	0.737	เห็นด้วยมาก
รวม	3.9269	0.63271	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในภาพรวมของด้านบุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9269 (S.D.= 0.63271) ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านเป็นผู้ที่ทำงานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จสมบูรณ์ในเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 (S.D.= 0.73) รองลงมาคือ ท่านเป็นผู้ที่เตรียมพร้อมเสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 (S.D. = 0.704) ท่านเป็นผู้ที่ใส่ใจในรายละเอียดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 (S.D. = 0.738) ท่านเป็นผู้ที่ทำงานตามแผนที่วางไว้ได้เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 (S.D. = 0.711)

ท่านเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นและมีใจจดจ่ออยู่กับงานที่ทำมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 (S.D. = 0.737) และท่านเป็นผู้ที่มีระเบียบวินัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 (S.D. = 0.767) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion)

Descriptive Statistics			
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion)	Mean	Std. Deviation	การแปลความหมาย
ท่านเป็นผู้ที่ชอบเข้าสังคม	3.47	0.813	เห็นด้วยปานกลาง
ท่านรู้สึกสบายใจกับคนรอบข้าง	3.58	0.778	เห็นด้วยมาก
ท่านเป็นผู้ที่เริ่มต้นบทสนทนาเสมอ	3.40	0.851	เห็นด้วยปานกลาง
ท่านเป็นผู้ที่ชอบพูดคุยกับผู้อื่นในงานสังคม	3.44	0.848	เห็นด้วยปานกลาง
ท่านไม่รู้สึกอึดอัดถ้าอยู่ในสถานการณ์ที่ได้รับความสนใจจากผู้อื่น	3.47	0.829	เห็นด้วยปานกลาง
รวม	3.4718	0.71256	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในภาพรวมของด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.4718 (S.D.= 0.71256) ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านรู้สึกสบายใจกับคนรอบข้างมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 (S.D.= 0.778) รองลงมาคือท่านเป็นผู้ที่ชอบเข้าสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 (S.D.= 0.813) ท่านไม่รู้สึกอึดอัดถ้าอยู่ในสถานการณ์ที่ได้รับความสนใจจากผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 (S.D.= 0.829) ท่านเป็นผู้ที่ชอบพูดคุยกับผู้อื่นในงานสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 (S.D.= 0.848) ท่านเป็นผู้ที่เริ่มต้นบทสนทนาเสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 (S.D.= 0.851) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement)

Descriptive Statistics			
ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement)	Mean	Std. Deviation	การแปลความหมาย
ท่านรู้สึกมีพลังในการทำงาน	3.57	0.801	เห็นด้วยมาก
ท่านสามารถทำงานอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานๆ	3.56	0.811	เห็นด้วยมาก
ท่านรู้สึกมีพลังและกระตือรือร้นในงานของท่าน	3.67	0.743	เห็นด้วยมาก
ท่านมีความขยันหมั่นเพียรในงาน	3.68	0.746	เห็นด้วยมาก
ท่านภูมิใจในงานที่ท่านทำ	3.73	0.804	เห็นด้วยมาก
ท่านรู้สึกมั่นใจที่ได้มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายในการทำงานของท่าน	3.74	0.77	เห็นด้วยมาก
ท่านเห็นตัวเองประสบความสำเร็จในงานของท่าน	3.64	0.765	เห็นด้วยมาก
รวม	3.6571	0.65803	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในภาพรวมของด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) อยู่ในระดับเห็นด้วยมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6571 (S.D.= 0.65803) ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านรู้สึกมั่นใจที่ได้มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายในการทำงานของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 (S.D.= 0.77) รองลงมาคือท่านภูมิใจในงานที่ท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 (S.D.= 0.804) ท่านมีความขยันหมั่นเพียรในงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 (S.D.= 0.746) ท่านรู้สึกมีพลังและกระตือรือร้นในงานของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 (S.D.= 0.743) ท่านเห็นตัวเองประสบความสำเร็จในงานของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (S.D.= 0.765) ท่านรู้สึกมีพลังในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 (S.D.= 0.801) และท่านสามารถทำงานอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานๆมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 (S.D.= 0.811) ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ห้่องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ห้่องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อดู

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ตัวแปรที่อยู่ในองค์ประกอบเดียวกันจะมีความสัมพันธ์ต่อกันมาก โดยเริ่มจากการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์องค์ประกอบว่าข้อมูลที่ได้มา มีความสัมพันธ์กันเพียงพอหรือไม่ โดยพิจารณาค่าความเหมาะสมของข้อมูลด้วยค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลกิน (Kaiser-Meyer-Olkin: KMO) และค่าสถิติของบาร์ทเลท (Bartlett's Test of Sphericity)

ตารางที่ 4.17 ค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลกิน (Kaiser-Meyer-Olkin: KMO) และค่าสถิติของบาร์ทเลท (Bartlett's Test of Sphericity)

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.944
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	12219.072
	df	666
	Sig.	.000

จากการตรวจสอบข้อมูลพบว่า ค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลกิน (Kaiser-Meyer-Olkin: KMO) มีค่าเท่ากับ 0.944 แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์กันดีมาก และจากค่าสถิติของ บาร์ทเลท (Bartlett's Test of Sphericity) พบว่า ค่าสถิติไค-สแควร์ (Approx. Chi-Square) มีค่าเท่ากับ 12219.072 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าเมตริกสหสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์กัน ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์องค์ประกอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้

การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ตามแบบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) เป็นการวิเคราะห์เพื่อสำรวจและระบุองค์ประกอบที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สังเกตได้ เพื่อความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดชื่อของตัวแปรองค์ประกอบที่ใช้แทนตัวแปรสังเกต (Observed Variable) ดังนี้

Transformational Leadership = ปัจจัยด้านลักษณะผู้นำเป็นตัวแปรอิสระ และหมายเลขแสดงถึงลำดับที่ของคำถาม

Autonomy = ปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นตัวแปรอิสระ และหมายเลขแสดงถึงลำดับที่ของคำถาม

Task Variety = ปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นตัวแปรอิสระ และหมายเลขแสดงถึงลำดับที่ของคำถาม

Task Significance = ปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นตัวแปรอิสระ และและหมายเลขแสดงถึงลำดับที่ของคำถาม

Feedback = ปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นตัวแปรอิสระ และและหมายเลขแสดงถึงลำดับที่ของคำถาม

Conscientiousness = ปัจจัยด้านลักษณะภายในส่วนบุคคลเป็นตัวแปรอิสระ และและหมายเลขแสดงถึงลำดับที่ของคำถาม

Extraversion = ปัจจัยด้านลักษณะภายในส่วนบุคคลเป็นตัวแปรอิสระ และและหมายเลขแสดงถึงลำดับที่ของคำถาม

Employee Engagement = ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นตัวแปรตาม และและหมายเลขแสดงถึงลำดับที่ของคำถาม

ตารางที่ 4.18 ค่า Total Variance Explained ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

Total Variance Explained							
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	15.814	42.74	42.74	15.814	42.74	42.74	6.209
2	3.36	9.082	51.822	3.36	9.082	51.822	5.162
3	2.24	6.053	57.875	2.24	6.053	57.875	4.844
4	2.133	5.765	63.64	2.133	5.765	63.64	4.041
5	1.595	4.311	67.951	1.595	4.311	67.951	2.477
6	1.307	3.533	71.484	1.307	3.533	71.484	2.103
7	1.037	2.803	74.287	1.037	2.803	74.287	2.04
8	0.893	2.413	76.699	0.893	2.413	76.699	1.503
9	0.766	2.071	78.77				
10	0.597	1.615	80.384				
11	0.527	1.425	81.809				

ตารางที่ 4.18 ค่า Total Variance Explained ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม (ต่อ)

Total Variance Explained							
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
12	0.494	1.334	83.143				
13	0.473	1.279	84.423				
14	0.422	1.14	85.563				
15	0.39	1.053	86.616				
16	0.356	0.962	87.577				
17	0.351	0.948	88.525				
18	0.324	0.876	89.401				
19	0.323	0.873	90.274				
20	0.307	0.83	91.104				
21	0.281	0.761	91.864				
23	0.251	0.679	93.258				
24	0.232	0.628	93.886				
25	0.231	0.623	94.509				
26	0.223	0.602	95.111				
27	0.216	0.584	95.695				
28	0.204	0.552	96.247				
29	0.191	0.517	96.764				
30	0.184	0.498	97.262				
31	0.179	0.483	97.745				
32	0.173	0.468	98.213				
33	0.152	0.41	98.624				

ตารางที่ 4.18 ค่า Total Variance Explained ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม (ต่อ)

Total Variance Explained							
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
34	0.146	0.394	99.017				
35	0.137	0.371	99.388				
36	0.118	0.318	99.707				
37	0.108	0.293	100				
34	0.146	0.394	99.017				
35	0.137	0.371	99.388				
36	0.118	0.318	99.707				
37	0.108	0.293	100				
35	0.137	0.371	99.388				
36	0.118	0.318	99.707				
37	0.108	0.293	100				

Extraction Method: Principal Component Analysis.

ตารางที่ 4.19 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบภายใต้การหมุนแกนด้วยวิธี Varimax แบบระบุจำนวนองค์ประกอบ

Rotated Component Matrix ^a								
	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Transformational Leadership 3	0.851							
Transformational Leadership 7	0.848							
Transformational Leadership 1	0.829							

ตารางที่ 4.19 คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบภายใต้การหมุนแกนด้วยวิธี Varimax แบบระบุจำนวน
องค์ประกอบ (ต่อ)

Rotated Component Matrix ^a								
	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Transformational Leadership 4	0.813							
Transformational Leadership 2	0.797							
Transformational Leadership 5	0.786							
Transformational Leadership 6	0.785							
Employee Engagement 5		0.817						
Employee Engagement 3		0.767						
Employee Engagement 6		0.764						
Employee Engagement 1		0.746						
Employee Engagement 2		0.744						
Employee Engagement 7		0.725						
Employee Engagement 4		0.706						
Conscientiousness 4			0.838					
Conscientiousness 3			0.814					
Conscientiousness 5			0.777					
Conscientiousness 6			0.766					
Conscientiousness 2			0.763					
Conscientiousness 1			0.741					
Extraversion 3				0.834				
Extraversion 4				0.833				
Extraversion 5				0.823				
Extraversion 1				0.812				
Extraversion 2				0.644				

ตารางที่ 4.19 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบภายใต้การหมุนแกนด้วยวิธี Varimax แบบระบุจำนวนองค์ประกอบ (ต่อ)

Rotated Component Matrix ^a								
	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Autonomy 2					0.766			
Autonomy 3					0.765			
Autonomy 1					0.756			
Feedback 2						0.729		
Feedback 1						0.663		
Feedback 3						0.65		
Task Significance 1							0.889	
Task Significance 2							0.862	
Task Significance 3							0.408	
Task Variety 2								0.654
Task Variety 1								0.553
Task Variety 3								0.516

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

จากตารางที่ 4.18 และ 4.19 ผู้วิจัยได้ทำการสกัดองค์ประกอบโดยใช้วิธี Principle Component Analysis (PCA) ทำการการวิเคราะห์และแปลผลด้วยวิธีการหมุนแกนปัจจัยตั้งจากแบบ Varimax โดยระบุจำนวนองค์ประกอบ 8 องค์ประกอบ และกำหนดค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของปัจจัยให้มีความมากกว่า 0.3 แล้วพิจารณาองค์ประกอบโดยคัดเลือกเฉพาะตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) สูงสุดบนองค์ประกอบนั้น จึงสามารถอธิบายได้ 8 องค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 มีจำนวน 7 ตัวแปร ได้แก่ Transformational Leadership 1-7 โดยมีค่าพิสัยของค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.785-0.851 เมื่อพิจารณาตัวแปรทั้งหมดใน

องค์ประกอบนี้ จึงมีชื่อองค์ประกอบว่า **ปัจจัยด้านลักษณะผู้นำ - ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)**

องค์ประกอบที่ 2 มีจำนวน 7 ตัวแปร ได้แก่ Employee Engagement 1-7 โดยมีค่าพิสัยของค่านำหน้าองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.706-0.817 เมื่อพิจารณาตัวแปรทั้งหมดในองค์ประกอบนี้ จึงมีชื่อองค์ประกอบว่า **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน**

องค์ประกอบที่ 3 มีจำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ Conscientiousness 1-6 โดยมีค่าพิสัยของค่านำหน้าองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.741-0.838 เมื่อพิจารณาตัวแปรทั้งหมดในองค์ประกอบนี้ จึงมีชื่อองค์ประกอบว่า **ปัจจัยด้านลักษณะภายในส่วนบุคคล - บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness)**

องค์ประกอบที่ 4 มีจำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ Extraversion 1-5 โดยมีค่าพิสัยของค่านำหน้าองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.644-0.834 เมื่อพิจารณาตัวแปรทั้งหมดในองค์ประกอบนี้ จึงมีชื่อองค์ประกอบว่า **ปัจจัยด้านลักษณะภายในส่วนบุคคล - บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion)**

องค์ประกอบที่ 5 มีจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ Autonomy 1-3 โดยมีค่าพิสัยของค่านำหน้าองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.756-0.766 เมื่อพิจารณาตัวแปรทั้งหมดในองค์ประกอบนี้ จึงมีชื่อองค์ประกอบว่า **ปัจจัยด้านลักษณะงาน - ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)**

องค์ประกอบที่ 6 มีจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ Feedback 1-3 โดยมีค่าพิสัยของค่านำหน้าองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.65-0.729 เมื่อพิจารณาตัวแปรทั้งหมดในองค์ประกอบนี้ จึงมีชื่อองค์ประกอบว่า **ปัจจัยด้านลักษณะงาน - ผลการป้อนกลับของงาน (Feedback)**

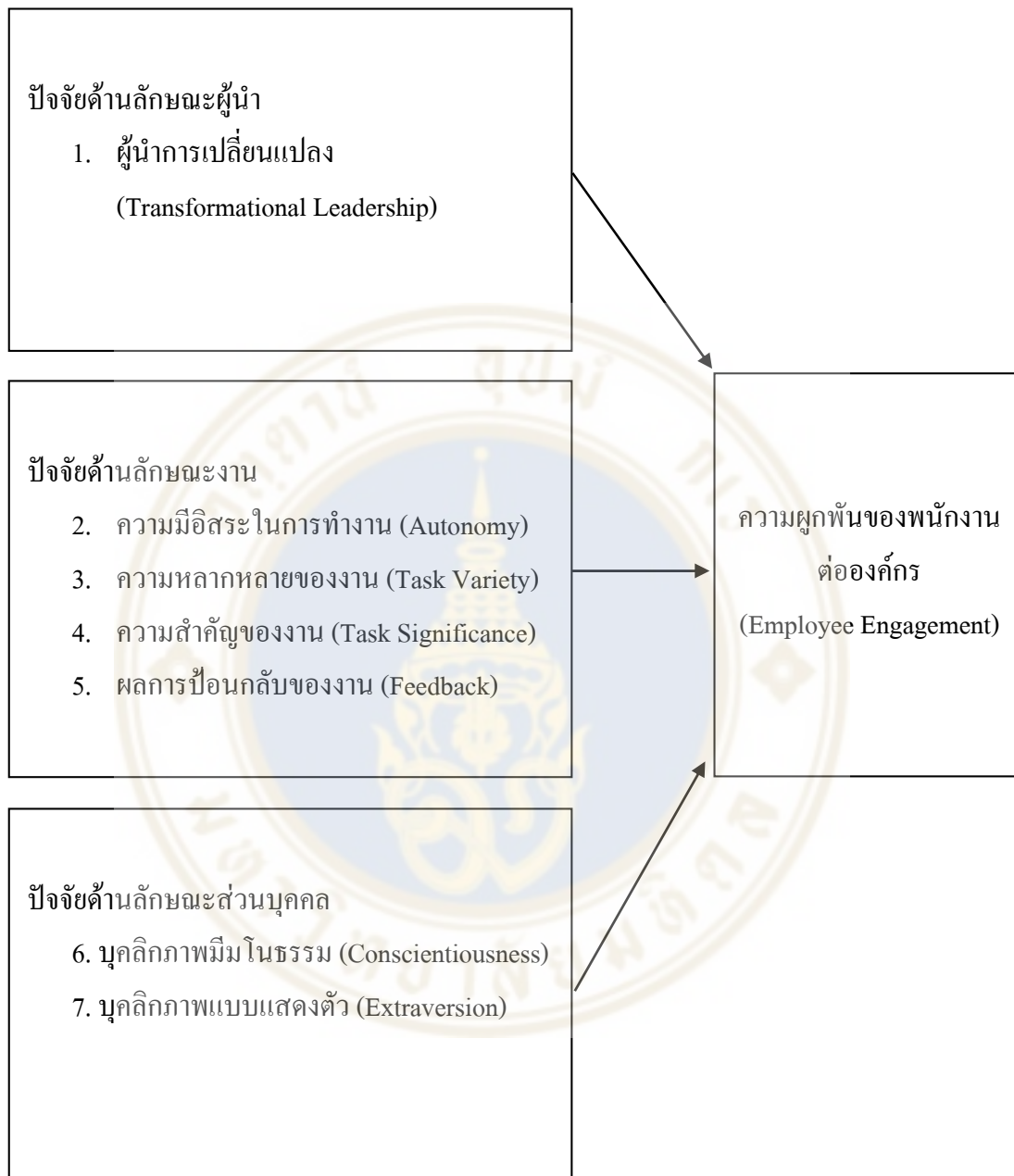
องค์ประกอบที่ 7 มีจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ Task Significance 1-3 โดยมีค่าพิสัยของค่านำหน้าองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.408-0.889 เมื่อพิจารณาตัวแปรทั้งหมดในองค์ประกอบนี้ จึงมีชื่อองค์ประกอบว่า **ปัจจัยด้านลักษณะงาน - ความสำคัญของงาน (Task Significance)**

องค์ประกอบที่ 8 มีจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ Task Variety 1-3 โดยมีค่าพิสัยของค่านำหน้าองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.516-0.654 เมื่อพิจารณาตัวแปรทั้งหมดในองค์ประกอบนี้ จึงมีชื่อองค์ประกอบว่า **ปัจจัยด้านลักษณะงาน - ความหลากหลายของงาน (Task Variety)**

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) พบว่า ปัจจัยในข้อคำถามมีองค์ประกอบอยู่ในองค์ประกอบเดียวกันตามกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical conceptual framework) จึงนำไปสู่การสรุปกรอบแนวคิดตามข้อเสนอในการศึกษาวิจัย (Proposed conceptual framework) ดังภาพที่ 4.1 สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ในลำดับถัดไปได้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (dependent Variable)



รูปภาพ 4.1 แสดงกรอบแนวคิดตามข้อเสนอในการศึกษาวิจัย (Proposed conceptual framework)

ที่มา: ปรับปรุงมาจาก Christian, Garza and Slaughter (2011)

4.3 ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

ผู้วิจัยได้นำตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) มาทำการแปลผลตามสมมติฐานการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA) โดยการกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งใช้การนำตัวแปรเข้าสมการด้วยวิธี Enter คือ การใส่ตัวแปรอิสระทุกตัวเข้าในสมการ (Select all independent variables) ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA) ได้แก่ ค่าสถิติทดสอบ F และค่า P-Value หรือ Sig. เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.20 ตัวแบบที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (ครั้งที่ 1)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.717 ^a	0.514	0.505	0.46280

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.20 พบว่าค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.505 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 7 ปัจจัย สามารถร่วมกันอธิบายปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 50.5

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์โดยภาพรวมของสมการระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยกำหนดสมมติฐานไว้ดังนี้

H0: ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

H1: ตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.21 ค่าสถิติทดสอบ F เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (ครั้งที่ 1)

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	86.624	7	12.375	57.778	.000
	Residual	81.817	382	.214		
	Total	168.441	389			

ผลการวิจัยตามตารางที่ 4.21 พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) สรุปได้ว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร จึงทำการทดสอบต่อไป โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบนำตัวแปรอิสระเข้าสมการทั้งหมด โดยกด Enter โดยมีปัจจัยดังต่อไปนี้ 1. ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership), 2. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy), 3. ความหลากหลายของงาน (Task Variety), 4. ความสำคัญของงาน (Task Significance), 5. ผลการป้อนกลับของงาน (Feedback), 6. บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness) และ 7. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion)

ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ของตัวแปรในปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร (ครั้งที่ 1)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.574	0.164		3.499	0.001
Transformational Leadership	0.088	0.043	0.108	2.058	0.040
Autonomy	0.028	0.042	0.033	0.659	0.510
Task Variety	-0.008	0.047	-0.009	-0.161	0.872
Task Significance	-0.022	0.032	-0.028	-0.682	0.496

ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ของตัวแปรในปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
ธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋้าในเขตกรุงเทพมหานคร (ครั้งที่ 1) (ต่อ)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Feedback	0.222	0.046	0.254	4.872	0.000
Conscientiousness	0.309	0.048	0.297	6.434	0.000
Extraversion	0.226	0.041	0.244	5.542	0.000

Dependent Variable: Employee Engagement

จากตารางที่ 4.22 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัวที่ได้จากการวิเคราะห์ค่านัยสำคัญของสถิติ สามารถสรุปผลและแปลความหมายจากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋้าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H0): ผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋้าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H1): ผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋้าในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่ามีค่า Sig. (P-Value) อยู่ที่ 0.040 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงแสดงการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) กล่าวคือ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋้าในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋้าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H0): ความมีอิสระในการทำงานไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋้าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H1): ความมีอิสระในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่ามีค่า Sig. (P-Value) อยู่ที่ 0.510 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงแสดงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) กล่าวคือ ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) ไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ความหลากหลายของงาน (Task Variety) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H0): ความหลากหลายของงานไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H1): ความหลากหลายของงานส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่ามีค่า Sig. (P-Value) อยู่ที่ 0.872 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงแสดงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) กล่าวคือ ความหลากหลายของงาน (Task Variety) ไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4 ความสำคัญของงาน (Task Significance) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H0): ความสำคัญของงานไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H1): ความสำคัญของงานส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่ามีค่า Sig. (P-Value) อยู่ที่ 0.496 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงแสดงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) กล่าวคือ ความสำคัญของงาน (Task Significance) ไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 5 ผลการป้อนกลับของงาน (Feedback) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H0): ผลการป้อนกลับของงานไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H1): ผลการป้อนกลับของงานส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่ามีค่า Sig. (P-Value) อยู่ที่ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงแสดงการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) กล่าวคือ ผลการป้อนกลับของงาน (Feedback) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 6 บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H0): บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรมไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H1): บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรมส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่ามีค่า Sig. (P-Value) อยู่ที่ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงแสดงการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) กล่าวคือ บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 7 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H0): บุคลิกภาพแบบแสดงตัวส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H1): บุคลิกภาพแบบแสดงตัวส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่ามีค่า Sig. (P-Value) อยู่ที่ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงแสดงการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) กล่าวคือ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Unstandardized Coefficients Beta) จากตาราง 4.14 ข้างต้น จึงสามารถเขียนสมการถดถอยเชิงเส้นได้ ดังนี้

$$Y = 0.088 (\text{Transformational Leadership}) + 0.028 (\text{Autonomy}) + -0.008 (\text{Task Variety}) \\ + -0.022 (\text{Task Significance} + 0.222 (\text{Feedback}) + 0.309 (\text{Conscientiousness}) + 0.226 (\text{Extraversion}) \\ + 0.574$$

และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Standardized Coefficients Beta) สามารถกล่าวได้ว่า บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness) มีอิทธิพลที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาคือ ผลการป้อนกลับของงาน (Feedback), บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion), ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership), ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy), ความหลากหลายของงาน (Task Variety) และความสำคัญของงาน (Task Significance) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.297, 0.254, 0.244, 0.108, 0.033, -0.009 และ -0.028 ตามลำดับ แต่เมื่อพิจารณาค่า Sig. หรือ P-Value พบว่าปัจจัยที่ 2 ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy), ปัจจัยที่ 3 ความหลากหลายของงาน (Task Variety) และปัจจัยที่ 4 ความสำคัญของงาน (Task Significance) มีค่า Sig. หรือ P-Value เท่ากับ 0.510, 0.872 และ 0.496 ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงแสดงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) ทั้งหมด กล่าวคือ ปัจจัยที่ 2 ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy), ปัจจัยที่ 3 ความหลากหลายของงาน (Task Variety) และปัจจัยที่ 4 ความสำคัญของงาน (Task Significance) ไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร จึงต้องนำออกจากสมการและแปลผลอีกครั้งด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) เพื่อนำไปสู่โมเดลในลำดับที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 4.23 ตัวแบบที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (ครั้งที่ 2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.716 ^a	0.513	0.508	0.46150

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.23 พบว่าเมื่อนำปัจจัยที่ 2 ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy), ปัจจัยที่ 3 ความหลากหลายของงาน (Task Variety) และปัจจัยที่ 4 ความสำคัญของงาน (Task Significance) ออกเนื่องจากพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน พบว่าค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.508 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 ปัจจัย สามารถร่วมกันอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของ

พนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 50.8

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ โดยภาพรวมของสมการระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยกำหนดสมมติฐานไว้ดังนี้

H0: ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

H1: ตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.24 ค่าสถิติทดสอบ F เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (ครั้งที่ 2)

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	86.443	4	21.611	101.468	.000
	Residual	81.998	385	.213		
	Total	168.441	389			

ผลการวิจัยตามตารางที่ 4.24 พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) สรุปได้ว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร จึงทำการทดสอบต่อไป โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบนำตัวแปรอิสระเข้าสมการทั้งหมดโดยกด Enter โดยมีปัจจัยดังต่อไปนี้ 1. ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership), 2. ผลการป้อนกลับของงาน (Feedback), 3. บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness) และ 4. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion)

ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ของตัวแปรในปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
ธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร (ครั้งที่ 2)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.565	0.16		3.53	0.000
Transformational Leadership	0.097	0.039	0.119	2.504	0.013
Feedback	0.218	0.044	0.250	4.997	0.000
Conscientiousness	0.306	0.045	0.294	6.724	0.000
Extraversion	0.225	0.039	0.244	5.734	0.000

Dependent Variable: Employee Engagement

จากตารางที่ 4.25 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัวที่ได้จากการวิเคราะห์ค่านัยสำคัญของสถิติ สามารถสรุปผลและแปลความหมายจากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H0): ผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H1): ผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่ามีค่า Sig. (P-Value) อยู่ที่ 0.013 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงแสดงการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) กล่าวคือ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 5 ผลการป้อนกลับของงาน (Feedback) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H0): ผลการป้อนกลับของงานไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H1): ผลการป้อนกลับของงานส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่ามีค่า Sig. (P-Value) อยู่ที่ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงแสดงการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) กล่าวคือ ผลการป้อนกลับของงาน (Feedback) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 6 บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H0): บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรมไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H1): บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรมส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่ามีค่า Sig. (P-Value) อยู่ที่ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงแสดงการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) กล่าวคือ บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 7 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H0): บุคลิกภาพแบบแสดงตัวส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

(H1): บุคลิกภาพแบบแสดงตัวส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่ามีค่า Sig. (P-Value) อยู่ที่ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงแสดงการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) กล่าวคือ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Unstandardized Coefficients Beta) จากตาราง 4.17 ข้างต้น จึงสามารถเขียนสมการถดถอยเชิงเส้นได้ ดังนี้

$$Y = 0.097 (\text{Transformational Leadership}) + 0.218 (\text{Feedback}) + 0.306 (\text{Conscientiousness}) + 0.225 (\text{Extraversion}) + 0.565$$

และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Standardized Coefficients Beta) สามารถกล่าวได้ว่า บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness) มีอิทธิพลที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาคือ ผลการป้อนกลับของงาน (Feedback), บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion), และผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.294, 0.250, 0.244 และ 0.119 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาค่า Sig. หรือ P-Value พบว่าทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness), บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion), ผลการป้อนกลับของงาน (Feedback) และผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) มีค่า Sig. หรือ P-Value น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงแสดงการปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ซึ่งหมายถึงปัจจัยทั้ง 4 ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.26 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

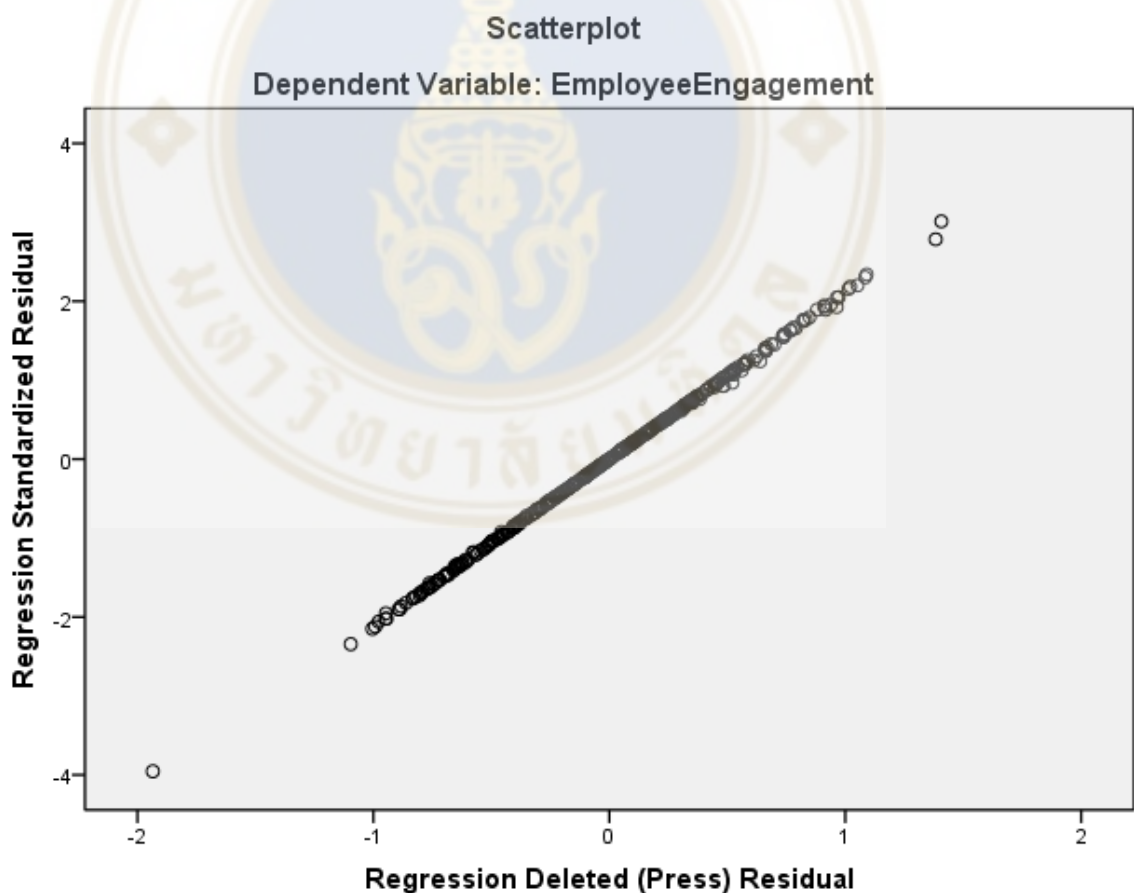
ลำดับ	ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Standardized Coefficients Beta)
1	บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness)	0.294
2	ผลการป้อนกลับของงาน (Feedback)	0.250
3	บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion)	0.244
4	ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)	0.119

จากตารางที่ 4.26 สามารถอธิบายลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานครจาก

จากตารางที่ 4.27 พบว่าเงื่อนไขที่สำคัญข้อหนึ่งในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) กำหนดค่าตัวแปรตามและค่าความคลาดเคลื่อนต้องเป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ โดยผู้วิจัยได้ทำการทดสอบโดยใช้วิธี Kolmogorov-Smirnov Test โดยมีระดับนัยสำคัญที่มากกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบพบว่า ระดับนัยสำคัญ หรือ ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการแจกแจงแบบไม่ปกติ

แต่เนื่องจากทฤษฎีแนวโน้มนำเข้าสู่ส่วนกลาง (Central Limit Theorem) ระบุว่า สำหรับประชากรใด ๆ ถ้าเก็บตัวอย่างในจำนวนที่มากพอ การกระจายของค่าตัวอย่างดังกล่าว จะมีแนวโน้มใกล้เคียงกับการกระจายแบบธรรมชาติ (Normal Distribution) ซึ่งทฤษฎีแนวโน้มนำเข้าสู่ส่วนกลาง ระบุว่าจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ทำให้การแจกแจงเป็นแบบปกติ ควรมีมากกว่า 30 ตัวอย่าง (Bland, 1996) ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ทั้งหมด 390 ตัวอย่างถือว่าตัวแปรตามและค่าความคลาดเคลื่อนเป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงปกติ

4.4.2 ทดสอบค่าแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ (Homoscedastic)



รูปภาพ 4.2 การทดสอบค่าแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่โดยใช้ Scatterplot

จากภาพที่ 4.2 การทดสอบค่าแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ โดยพิจารณาแผนภาพการกระจาย Scatterplot พบว่าลักษณะของความสัมพันธ์ของจุดข้อมูล ความสัมพันธ์มีลักษณะที่ ลากเส้นเป็นแนวขนานทางบวก หมายถึงค่าของตัวแปร x และ y มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อตัวแปร x มีค่าเพิ่มขึ้นมีผลทำให้ค่าของตัวแปร y มีค่าเพิ่มขึ้น และเมื่อตัวแปร x มีค่าลดลงมีผลทำให้ตัวแปร y มีค่าลดลงด้วย ดังนั้นสรุปได้ว่าจุดของความสัมพันธ์มีลักษณะแบบ Homoscedastic

4.4.3 การทดสอบความเป็นอิสระจากกันค่าความคลาดเคลื่อน (Residual Error) การตรวจสอบค่าความคลาดเคลื่อน (Residual Error) เพื่อตรวจสอบความเป็นอิสระต่อกันโดยการตรวจสอบโดยใช้สถิติ Durbin-Watson ในการทดสอบโดยค่า Durbin Watson ต้องอยู่ระหว่าง 1.5 - 2.5 นั้น หมายถึงค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน หรือไม่เกิดปัญหา Autocorrelation

ตารางที่ 4.28 ค่าความคลาดเคลื่อน (Residual Error) เพื่อทดสอบความเป็นอิสระต่อกัน

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.717	0.514	0.505	0.46280	1.651

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.651 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 1.5-2.5 สรุปได้ว่าค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน หรือไม่เกิดปัญหา Autocorrelation

4.4.4 การทดสอบตัวแปรตัวแปรอิสระแต่ละตัวต้องไม่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน (Multicollinearity)

ตารางที่ 4.29 การทดสอบค่า Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF)

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
	Transformational Leadership	0.465	2.151
	Autonomy	0.506	1.977

ตารางที่ 4.29 การทดสอบค่า Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF) (ต่อ)

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
	Autonomy	0.506	1.977
	Task Variety	0.448	2.231
	Task Significance	0.777	1.287
	Feedback	0.466	2.145
	Conscientiousness	0.596	1.678
	Extraversion	0.654	1.528

จากตารางที่ 4.29 เงื่อนไขในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเชิงเส้นกำหนดให้ตัวแปรอิสระแต่ละตัวต้องเป็นอิสระต่อกัน หากตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันมาก อาจทำให้อิทธิพลของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตามคล้ายคลึงกันเกินไป จึงตรวจสอบเงื่อนไขนี้โดยใช้ค่าสถิติ Tolerance และ Variance Inflation Factor (VIF) ถ้าหากค่า Tolerance ของตัวแปรเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรเป็นอิสระต่อกัน แต่ถ้าเข้าใกล้ศูนย์แสดงว่าเกิดปัญหา Multicollinearity และหากค่า Variance Inflation Factor (VIF) มีค่าเข้าใกล้ 10 มาก แสดงว่าระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระในสมการการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเชิงเส้นนั้นนั้นมีมาก แสดงว่าเกิดปัญหา Multicollinearity ซึ่งจากผลการทดสอบตามตารางพบว่า การทดสอบอยู่ในเงื่อนไข ทุกปัจจัยมีค่า Tolerance ไม่เข้าใกล้ศูนย์ หรือน้อยกว่า 0.1 และมีค่า Variance Inflation Factor (VIF) ไม่เข้าใกล้ 10 หรือน้อยกว่า 10 จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ทำให้ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity

4.5 บทสรุป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านประชากรศาสตร์สามารถสรุปได้ว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ในด้านอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีสถานะโสดเป็นส่วนใหญ่ และมีระยะเวลาปฏิบัติงานมากที่สุดอยู่ที่ 5 ปีขึ้นไป ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานอยู่ในองค์กรที่ให้บริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าล้างในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

(Exploratory Factor Analysis : EFA) พบว่า ค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลกิน (Kaiser-Meyer-Olkin: KMO) มีค่าเท่ากับ 0.944 แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์กันดีมาก ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์องค์ประกอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการสกัดองค์ประกอบโดยใช้วิธี Principle Component Analysis (PCA) ทำการการวิเคราะห์และแปลผลด้วยวิธีการหมุนแกนปัจจัยตั้งฉากแบบ Varimax โดยระบุจำนวนองค์ประกอบ 8 องค์ประกอบ และกำหนดค่าหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของปัจจัยให้มีค่ามากกว่า 0.3 แล้วพิจารณาองค์ประกอบโดยคัดเลือกเฉพาะตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) สูงสุดบนองค์ประกอบนั้น จึงสามารถอธิบายได้ 8 องค์ประกอบพบว่าปัจจัยในข้อคำถามตามกรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัยมีองค์ประกอบอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน สามารถนำข้อมูลไปใช้ในวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ในลำดับถัดไป พบว่าค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.505 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 7 ปัจจัย สามารถร่วมกันอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 50.5 เมื่อผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) ในครั้งที่ 1 พบว่าปัจจัยที่ 2 ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy), ปัจจัยที่ 3 ความหลากหลายของงาน (Task Variety) และปัจจัยที่ 4 ความสำคัญของงาน (Task Significance) มีค่า Sig. หรือ P-Value เท่ากับ 0.510, 0.872 และ 0.496 ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ ทั้ง 3 ปัจจัย ไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร จึงต้องนำออกจากสมการและแปลผลอีกครั้งด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ผลใหม่ในครั้งที่ 2 พบว่า 4 ปัจจัยที่เหลือ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness), บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion), ผลการป้อนกลับของงาน (Feedback) และผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการตรวจสอบเงื่อนไขการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ซึ่งพบว่าค่าแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่โดยพิจารณาจาก Scatterplot มีความสัมพันธ์ทางบวก สรุปลได้ว่าจุดของความสัมพันธ์มีลักษณะแบบ Homoscedastic และจากการตรวจสอบค่าความคลาดเคลื่อน (Residual Error) ผลการทดสอบพบว่าไม่เกิดปัญหา Autocorrelation และจากการทดสอบตัวแปรอิสระทุกตัวพบว่าไม่เกิดปัญหา Multicollinearity

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) ได้จำนวน 390 ตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานอยู่ในองค์กรที่ให้บริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป งานวิจัยนี้ได้ศึกษาตามกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical conceptual framework) ซึ่งมีทั้งหมด 8 ปัจจัย ได้แก่ ตัวแปรอิสระ 7 ปัจจัย คือ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership), ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy), ความหลากหลายของงาน (Task Variety), ความสำคัญของงาน (Task Significance), ผลการป้อนกลับของงาน (Feedback), บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness), บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) และปัจจัยตัวแปรตาม 1 ปัจจัย คือ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) โดยผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) ด้วยวิธีการหมุนแกนปัจจัยตั้งฉากแบบ Varimax โดยระบุจำนวนองค์ประกอบ 8 องค์ประกอบ และกำหนดค่าหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของปัจจัยให้มีค่ามากกว่า 0.3 แล้วพิจารณาองค์ประกอบโดยคัดเลือกเฉพาะตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) สูงสุดบนองค์ประกอบนั้นพบว่าปัจจัยในข้อคำถามมีองค์ประกอบอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน สามารถนำข้อมูลไปใช้ในวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ในลำดับถัดไป นำมาสู่การสรุปผลการวิจัยดังนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษาวิจัย
- 5.2 การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย
- 5.3 ข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ
- 5.4 ข้อเสนอแนะและประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาวิจัย
- 5.5 บทสรุป

5.1 สรุปผลการศึกษาวิจัย

5.1.1 สรุปผลข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) จำนวน 390 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 เพศหญิง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 และเพศทางเลือก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ ในด้านอายุผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 อายุ 21-30 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 อายุ 41-50 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ ในด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับ การศึกษาปริญญาตรี จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็น ร้อยละ 27.4 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ ในด้านสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานะ โสด จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 สมรส จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 และหย่าร้าง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ ในด้านระยะเวลา ปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 148 คน คิดเป็น ร้อยละ 37.9 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 3-4 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-2 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 และระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.6 ตามลำดับ

5.1.2 ลักษณะข้อมูลเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะข้อมูลเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อความ ผูกพันในองค์กรของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระบี่ในเขตกรุง เทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบมีน โนธรรม (Conscientiousness) มากที่สุด เห็นด้วยว่าท่านเป็นผู้ที่ทำงานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จสมบูรณ์ใน เวลาที่กำหนด รองลงมาคือด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) เห็นด้วยว่า หัวหน้างานของท่านมีความชัดเจนในเป้าหมาย ด้านความหลากหลายของงาน (Task Variety) เห็น ด้วยว่างานของท่านจำเป็นต้องใช้ความรู้และความชำนาญหลายด้านประกอบกัน ด้านความมีอิสระ ในการทำงาน (Autonomy) เห็นด้วยว่าท่านสามารถใช้ความคิดหรือวิจารณญาณส่วนตัวในงานของ ท่าน ด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) เห็นด้วยว่าท่านรู้สึกสบายใจกับคนรอบข้าง ด้าน ผลป้อนกลับของงาน (Feedback) เห็นด้วยว่าผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ทำให้ท่านเกิดแรงบันดาลใจ

ที่จะพัฒนากระบวนการทำงานให้ดีขึ้น และด้านความสำคัญของงาน (Task Significance) เห็นด้วยว่าผลการทำงานของท่าน ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อบุคคลภายนอกองค์กร

5.2 การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย

การวิเคราะห์ตามสมมติฐานการวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ในครั้งที่ 1 พบว่ามีตัวแปรอิสระ 3 ตัว ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy), ความหลากหลายของงาน (Task Variety) และความสำคัญของงาน (Task Significance)) มีค่า Sig. หรือ P-Value เท่ากับ 0.510, 0.872 และ 0.496 ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 3 ตัวแปร มีค่ามากกว่า 0.05 ที่ค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวดังกล่าวไม่ส่งผลไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร จึงต้องนำออกจากสมการและแปลผลอีกครั้ง ในครั้งที่ 2 พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว ได้แก่ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership), ผลการป้อนกลับของงาน (Feedback), บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness) และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) ยอมรับสมมติฐานทั้ง 4 ตัวแปร จึงได้สมการถดถอยเชิงพหุคูณคือ $Y = 0.097$ (Transformational Leadership) + 0.218 (Feedback) + 0.306 (Conscientiousness) + 0.225 (Extraversion) + 0.565 สามารถอธิบายได้ว่าตัวแปร y หรือตัวแปรตาม คือ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร และทั้ง 4 ตัวแปรอิสระคือ ได้แก่ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership), ผลการป้อนกลับของงาน (Feedback), บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness) และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) สามารถร่วมกันอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 50.8 (Adjusted R Square = 0.508)

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาวิจัย

สมมติฐาน	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าล้างในเขตกรุงเทพมหานคร	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1	ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2	ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 3	ความหลากหลายของงาน (Task Variety)	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 4	ความสำคัญของงาน (Task Significance)	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 5	ผลการป้อนกลับของงาน (Feedback)	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 6	บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness)	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 7	บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion)	ยอมรับ

จากตารางที่ 5.1 สรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าล้างในเขตกรุงเทพมหานครประกอบไปด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness), ผลการป้อนกลับของงาน (Feedback), บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) และผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

หลังจากการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 7 ข้อโดยการเปรียบเทียบกับผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีต ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาวิจัยได้ 2 ลักษณะคือ ผลการศึกษางานวิจัยที่สอดคล้องและผลการศึกษางานวิจัยที่ไม่สอดคล้อง เพื่อนำไปสู่ข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการในลำดับต่อไป

ตารางที่ 5.2 การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีต	
		งานวิจัยที่สอดคล้อง	งานวิจัยที่ไม่สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 1 : ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)	ส่งผลบวก อย่างมีนัยสำคัญ	เจนพจน์ ขายม่าน (2562), Christian, Garza & Slaughter (2554), จันทรพีญ ชูเพชร (2563), ปัทมา เจริญพรพรหม (2559),	
สมมติฐานที่ 2 : ความมีอิสระ ในการทำงาน (Autonomy)	ไม่ส่งผล อย่างมีนัยสำคัญ	เจนพจน์ ขายม่าน (2562)	Christian, Garza & Slaughter (2554), ยศบวร อำนวย (2564), มัทนา ควะชาติ (2562), วีรพล ประทีปวรคุณ (2559), ธนรัฐ นาทอง (2556), สิทธิพงษ์ พรหมบุตร (2562)
สมมติฐานที่ 3 : ความหลากหลาย ของงาน (Task Variety)	ไม่ส่งผล อย่างมีนัยสำคัญ		เจนพจน์ ขายม่าน (2562), Christian, Garza & Slaughter (2554), ยศบวร อำนวย (2564), มัทนา ควะชาติ (2562), วีรพล ประทีปวรคุณ (2559), สิทธิพงษ์ พรหมบุตร (2562), นราธิป วัฒนภาพ (2563)

ตารางที่ 5.2 การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย (ต่อ)

สมมติฐาน การวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีต	
		งานวิจัยที่สอดคล้อง	งานวิจัยที่ไม่สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 4 : ความสำคัญของงาน (Task Significance)	ไม่ส่งผล อย่างมีนัยสำคัญ		เจนพจน์ ขายม่าน (2562), Christian, Garza & Slaughter (2554), ธน รัฐ นาทอง (2556), Othman, Ghazali & Nasurdin (2561)
สมมติฐานที่ 5 : ผลการป้อนกลับ ของงาน (Feedback)	ส่งผลบวก อย่างมีนัยสำคัญ	Christian, Garza & Slaughter (2554), ยศ บวร อามฤต (2564), มัท นา ควะชาติ (2562), วีร พล ประทีปวรคุณ (2559), Othman, Ghazali & Nasurdin (2561)	เจนพจน์ ขายม่าน (2562), มัทนา ควะชาติ (2562)
สมมติฐานที่ 6 : บุคลิกภาพแบบ มีมโนธรรม (Conscientiousness)	ส่งผลบวก อย่างมีนัยสำคัญ	เจน พจน์ ขายม่าน (2562), Christian, Garza & Slaughter (2554)	
สมมติฐานที่ 7 : บุคลิกภาพแบบแสดง ตัว (Extraversion)	ส่งผลบวก อย่างมีนัยสำคัญ	Christian, Garza & Slaughter (2554)	

จากตารางที่ 5.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 : ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) พบว่าผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพาน

ลำเลียงกระเป๋าลำเลียงในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนพจน์ ขายม่าน (2562), Christian, Garza & Slaughter (2554), จันทรพีญ ชูเพชร (2563), ปัทมา เจริญพรพรหม (2559) ที่พบว่าลักษณะผู้นำแบบผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) หรือที่เกี่ยวข้องส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร แต่ยังไม่พบงานวิจัยที่ไม่สอดคล้องจากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 โดยจากคำถามงานวิจัยพบว่าข้อคำถามด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าลำเลียงในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด คือ หัวหน้างานของท่านมีความชัดเจนในเป้าหมาย รองลงมาคือ หัวหน้างานของท่านสื่อสารวิสัยทัศน์ในเชิงบวกได้ชัดเจน และมีเป้าหมายในอนาคต, หัวหน้างานของท่านส่งเสริมความไว้วางใจ การมีส่วนร่วม และความร่วมมือระหว่างสมาชิกในทีม, หัวหน้างานของท่านปฏิบัติต่อพนักงานเป็นรายบุคคล และให้การสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาบุคคล, หัวหน้างานของท่านให้กำลังใจและส่งเสริมพนักงาน, หัวหน้างานของท่านสร้างความภาคภูมิใจ ให้ความเคารพผู้อื่น และเป็นแรงบันดาลใจให้ท่านมีความสามารถที่สูงขึ้น และหัวหน้างานของท่านส่งเสริมการคิดและการตั้งข้อสงสัยในรูปแบบใหม่ๆ ตามลำดับ ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน และให้ความใส่ใจกับพนักงาน จะช่วยทำให้พนักงานในองค์กรรู้สึกเชื่อมั่นและผูกพันกับองค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 : ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) พบว่าความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) ไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าลำเลียงในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเจนพจน์ ขายม่าน (2562) ที่พบว่าความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) ไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน แต่ในงานวิจัยของ Christian, Garza & Slaughter (2554), ยศบวร อามฤต (2564), มัทนา ควะชาติ (2562), วีรพล ประทีปวรคุณ (2559), ธนรัฐ นาทอง (2556), สิทธิพงษ์ พรหมบุตร (2562) พบว่าความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร จึงเกิดข้อค้นพบใหม่ในงานวิจัยนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 : ความหลากหลายของงาน (Task Variety) พบว่าความหลากหลายของงาน (Task Variety) ไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าลำเลียงในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนพจน์ ขายม่าน (2562), Christian, Garza & Slaughter (2554), ยศบวร อามฤต (2564), มัทนา ควะชาติ (2562), วีรพล ประทีปวรคุณ (2559), สิทธิพงษ์ พรหมบุตร (2562), นราธิป วัฒนภาพ (2563) ที่พบว่าความหลากหลายของงาน (Task Variety) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และยังไม่พบงานวิจัยที่สอดคล้อง จึงเกิดข้อค้นพบใหม่ในงานวิจัยนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 : สมมติฐานที่ 4 : ความสำคัญของงาน (Task Significance) พบว่าความสำคัญของงาน (Task Significance) ไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเจนพจน์ ขายม่าน (2562), Christian, Garza & Slaughter (2554), ธนรัฐ นาทอง (2556), Othman, Ghazali & Nasurdin (2561) ที่พบว่าความสำคัญของงาน (Task Significance) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และไม่พบงานวิจัยที่สอดคล้อง จึงเกิดข้อค้นพบใหม่ในงานวิจัยนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 : ผลการป้อนกลับของงาน (Feedback) พบว่าผลการป้อนกลับของงาน (Feedback) ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Christian, Garza & Slaughter (2554), ยศบวร อามฤต (2564), มัทนา ควะชาติ (2562), วีรพล ประทีปวรคุณ (2559), Othman, Ghazali & Nasurdin (2561) ที่พบว่าผลการป้อนกลับของงาน (Feedback) หรือที่เกี่ยวข้องส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร แต่ในงานวิจัยของ เจนพจน์ ขายม่าน (2562), มัทนา ควะชาติ (2562) พบว่าผลการป้อนกลับของงาน (Feedback) หรือที่เกี่ยวข้องไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยจากคำถามงานวิจัยพบว่าข้อคำถามด้านผลการป้อนกลับของงาน (Feedback) ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด คือ ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ทำให้ท่านเกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนากระบวนการทำงานให้ดีขึ้น รองลงมาคือ ท่านมักจะได้รับคำชมเชย/คำแนะนำเพิ่มเติมในเรื่องปฏิบัติงานจากหัวหน้างานอยู่เสมอ และหลังจากการประเมินผลงานการปฏิบัติงาน ท่านจะได้รับแจ้งผลการประเมินจากหัวหน้างานทุกครั้ง ตามลำดับ ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการให้ผลการป้อนกลับของงานทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 : บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness) พบว่าบุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness) ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเจนพจน์ ขายม่าน (2562), Christian, Garza & Slaughter (2554) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness) หรือที่เกี่ยวข้องส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร แต่ยังไม่พบงานวิจัยที่ไม่สอดคล้องจากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 โดยจากคำถามงานวิจัยพบว่าข้อคำถามด้านบุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness) ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด คือ ท่านเป็นผู้ที่ทำงานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จสมบูรณ์ในเวลา

กำหนด รองลงมาคือ ท่านเป็นผู้ที่เตรียมพร้อมเสมอ, ท่านเป็นผู้ที่ใส่ใจในรายละเอียด, ท่านเป็นผู้ที่ทำงานตามแผนที่วางไว้ได้เสมอ, ท่านเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นและมีใจจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ และท่านเป็นผู้ที่มีระเบียบวินัย ตามลำดับ ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness) จะมีความผูกพันกับองค์กร เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่องานได้ดี

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 7: บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) พบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Christian, Garza & Slaughter (2554) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร แต่ยังไม่พบงานวิจัยที่ไม่สอดคล้อง จากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 โดยจากคำถามงานวิจัยพบว่าข้อคำถามด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกสบายใจกับคนรอบข้าง รองลงมาคือ ท่านเป็นผู้ที่ชอบเข้าสังคม, ท่านไม่รู้สึกลำบากใจถ้าอยู่ในสถานการณ์ที่ได้รับความสนใจจากผู้อื่น, ท่านเป็นผู้ที่ชอบพูดคุยกับผู้อื่นในงานสังคม และท่านเป็นผู้ที่เริ่มต้นบทสนทนาเสมอตามลำดับ ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) จะมีความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากเป็นผู้ที่รู้สึกสบายใจกับคนรอบข้างและชอบเข้าสังคม

5.3 ข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ

จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่าผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรตามกรอบแนวคิดตามข้อเสนอในการศึกษาวิจัย (Proposed conceptual framework) มีทั้งหมด 3 จาก 7 ปัจจัย ที่ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Christian, Garza & Slaughter (2554), ยศบวร อำนวย (2564), มัทนา ควะชาติ (2562), วีรพล ประทีปวรรณ (2559), ธนรัฐ นาทอง (2556), สิทธิพงศ์ พรหมบุตร (2562) ที่พบว่าความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
2. ปัจจัยด้านความหลากหลายของงาน (Task Variety) ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนพจน์ ขายม่าน (2562), Christian, Garza & Slaughter (2554), ยศบวร อำนวย (2564), มัทนา ควะ

ชาติ (2562), วีรพล ประทีปวรคุณ (2559), สิทธิพงษ์ พรหมบุตร (2562), นราธิป วัฒนภาพ (2563) ที่พบว่าปัจจัยด้านความหลากหลายของงาน (Task Variety) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และไม่พบงานวิจัยที่สอดคล้อง

3. ปัจจัยด้านความสำคัญของงาน (Task Significance) ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนพจน์ ขายมาน (2562), Christian, Garza & Slaughter (2554), ธนรัฐ นาทอง (2556), Othman, Ghazali & Nasurdin (2561) ที่พบว่าความสำคัญของงาน (Task Significance) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และไม่พบงานวิจัยที่สอดคล้อง

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างและช่วงระยะเวลาที่แตกต่างกัน จากที่มาและความสำคัญของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่าด้วยสถานการณ์สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของคนจำนวนมาก ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวรในหลายพฤติกรรมของผู้คน อาจทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กรน้อยลงจากการทำงานแบบ Work From Home ดังนั้นมีความเป็นไปได้ที่ปัจจัยด้านลักษณะงานทั้ง 3 ปัจจัยในงานวิจัยครั้งนี้ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องมาจากในส่วนของปัจจัยด้านลักษณะงานทั้ง 3 ปัจจัย ไม่ได้มีกิจกรรมที่ทำให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กรมากเท่าปัจจัยที่เหลืออย่างบุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness), ผลการป้อนกลับของงาน (Feedback), บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) และผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) นอกจากนี้ยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาเฉพาะเจาะจงกลุ่มธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าเหมือนเช่นในงานวิจัยครั้งนี้ จึงทำให้เกิดข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

5.4 ข้อเสนอแนะและประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาวิจัย

1. ข้อเสนอแนะและประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจด้านบริการระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

1.1 สิ่งที่ต้องจัดการธุรกิจควรคำนึงเป็นอันดับแรก คือเรื่องการจัดสรรบุคลากรเข้ามาร่วมทำงานกับองค์กรบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness) เป็นกลุ่มคนที่องค์กรควรให้ความสำคัญและมองหา เพราะบุคคลที่มีลักษณะเช่นนี้จะเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จสมบูรณ์ มีความเตรียมพร้อม มีความกระตือรือร้น จดจ่อในงานที่ตัวเองทำ ทำให้พนักงานที่มีลักษณะแบบมีมโนธรรมจะมีความรู้สึกรู้สึกผูกพันในงานและองค์กรของตนมากกว่าแบบอื่นๆ

1.2 ผลการป้อนกลับของงาน (Feedback) มีความสำคัญในลำดับรองลงมา การที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการให้ผลการป้อนกลับของงานกับพนักงาน จะช่วยทำให้พนักงานให้เกิดการเรียนรู้ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และสามารถทำให้พนักงานรู้สึกมีแรงบันดาลใจที่จะพัฒนาการกระบวนการทำงานของตนให้ดีขึ้น และผูกพันกับองค์กรมากขึ้น ยิ่งโดยเฉพาะในธุรกิจการให้บริการ การที่พนักงานได้รับการพัฒนาเปลี่ยนแปลงจะส่งผลให้ประสิทธิผลและทัศนคติในการทำงานช่วยให้การบริการดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

1.3 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) เป็นอีกหนึ่งกลุ่มคนที่องค์กรควรสรรหา จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่ากลุ่มคนที่มีลักษณะเช่นนี้จะมีความผูกพันกับองค์กรเพราะมีความสบายใจกับคนรอบข้าง และชอบเข้าสังคม ทำให้สามารถสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี และจะส่งผลไปยังการให้บริการต่อลูกค้าได้เป็นอย่างดี

1.4 ต้องยอมรับว่าผู้นำองค์กรมีความสำคัญเป็นอันดับแรกๆ ในองค์กรธุรกิจ เพราะองค์กรจะประสบความสำเร็จได้ก็ต้องมีผู้นำที่เป็นผู้นำทาง แต่ก็ควรคำนึงว่าคุณลักษณะผู้นำแบบใดที่จะสามารถสร้างความผูกพันในองค์กรให้กับพนักงานได้มากที่สุด จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่าลักษณะผู้นำ แบบผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน การที่ผู้นำมีเป้าหมายที่ชัดเจน ให้การสนับสนุนและตระหนักถึงความต้องการของพนักงานได้ ส่งเสริมความไว้วางใจ การมีส่วนร่วม และความร่วมมือระหว่างสมาชิกในทีม จะสามารถสร้างความผูกพันต่อพนักงานในองค์กรได้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในอนาคต

2.1 สำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) สามารถนำข้อมูลและผลการศึกษาจากงานวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางการศึกษา รวมถึงการนำองค์ความรู้ใหม่ทางวิชาการที่เกิดขึ้นไปใช้เป็นแนวทางเพื่อต่อยอดในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ทั้งนี้ผลการศึกษางานวิจัยอาจส่งผลตามสถานการณ์ภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป

2.2 สำหรับงานวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยแนะนำให้ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลในรูปแบบอื่นๆเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและมีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น จะสามารถทำให้ผู้วิจัยได้มุมมองใหม่ๆ และมีความหลากหลายมากขึ้น

2.3 การทำวิจัยในครั้งต่อไป เสนอให้มีการศึกษาในกลุ่มธุรกิจอื่นๆเพิ่มเติม เพราะผลการศึกษามักมีข้อจำกัดในเรื่องของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาและบริบทขององค์กรธุรกิจที่ใช้การศึกษาที่มีความแตกต่างกัน

5.5 บทสรุป

จากการวิเคราะห์ผลการศึกษาวิจัยผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) พบว่ามีจำนวน 4 ปัจจัยจากทั้งหมด 7 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสามารถอธิบายลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานครจากมากไปน้อย ได้แก่ บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness), ผลการป้อนกลับของงาน (Feedback), บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) และผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าองค์กรธุรกิจที่ให้บริการด้านการบริการควรเน้นการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ การสรรหาบุคลากรที่เหมาะสมจะส่งเสริมความผูกพันในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง สะท้อนความต้องการที่องค์กรต้องเข้าใจและปฏิบัติตามสำหรับประเด็นปัญหาสำคัญอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันความท้าทายของสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวังของพนักงาน มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ผู้นำองค์กรแบบรับฟังปัญหาจึงต้องเข้าใจว่าอะไรเป็นเรื่องสำคัญที่สุดสำหรับบุคลากรในองค์กรในแต่ละช่วงจังหวะชีวิตทำงานของแต่ละบุคคล สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถรักษาคงทน ลดอัตราการลาออก (Turnover) ได้

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. (2563). New Normal ชีวิตวิถีใหม่. สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://www.dmh.go.th/news/view.asp?id=2288>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย (2564). เปิด 4 เทรนด์การทำงานของโลกในยุค New Normal. สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/BOTMagazine/Pages/256402CoverStory.aspx>
- FORBES THAILAND (2563). การปฏิบัติตามเสียงสะท้อนของ “พนักงาน” สร้างความผูกพันต่อองค์กรได้. สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://forbesthailand.com/news/hr/เสียงสะท้อน-พนักงาน.html>
- จันทร์เพ็ญ ชูเพชร. (2563). การศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของธุรกิจพลังงานของพนักงานบริษัทผลิตพลังงานไฟฟ้า องค์กรมหาชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จิตรา เกตุคำ. (2559). อิทธิพลของคุณลักษณะงานต่อแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15. สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เจนพจน์ ข่ายม่าน. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย ที่ทำงานในอุตสาหกรรมการผลิตในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชนรัฐ นาทอง. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด). การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- ประภัสสร วัฒนา. (2561). แนวความคิดมนุษยนิยมของมาสโลว์ (Maslow) และแนวความคิดอัตถิภาวนิยม ของฌอง ปอล ซาร์ตร์ (Jean-Paul Sartre) ที่ปรากฏผ่านนวนิยายเรื่อง “วันหนึ่งในชีวิตของอีวาน เคนนิโซวิช”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประสาน หอมพูล และทิพวรรณ หอมพูล. (2540). จิตวิทยาธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ. สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 83.
- ปีตมา เจริญพรพรหม. (2558). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความผูกพันในงาน และความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานกลุ่มบริษัทผู้ผลิตสินค้าบริโภคข้ามชาติแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2543. การวิจัยทางการวัดผลและประเมินผล. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พัชรินทร์ ชนทรัพย์บุรุษโชติ และศศิธร ตำราญจิต. 2559. การวิเคราะห์กระบวนการเก็บข้อมูลด้านการวิจัย กรณีศึกษาคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสาร Mahidol R2R e-Journal. 3(2) กรกฎาคม-ธันวาคม 2559.
- สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. 2564. แนวทางจริยธรรมการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์. ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนัก.
- มัทนา ควะชาติ. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นราธิป วัฒนภาพ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 15(1) มกราคม - เมษายน 2564.
- พงษ์ศักดิ์ ทองพันชั่ง. รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของอธิการบดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏ. วารสารการบริหารการมหาวิทยาลัยบูรพา, 5(1) เดือนตุลาคม 2553-มีนาคม 2554.
- พัชรศิริ ราชรักษ์. (2555). บุคลิกภาพที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของงานและความต้องการประสบความสำเร็จของกลุ่ม พนักงาน Gen Y: กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติงานในสังกัดภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย. WMS Journal of Management Walailak University. 1(1) (May-Aug), 29-45.

- วิไลลักษณ์ กุศล. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- วีรพล ประทีปวรคุณ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศุภชัย วิชชาวุธ. (2562). ทูทางจิตวิทยาทางบวก และบุคลิกภาพเชิงรุก ส่งผลต่อ ผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันในงานเป็นตัวแปรสื่อ: กรณีศึกษา พนักงานขายในกลุ่มธุรกิจสื่อสาร และโทรคมนาคม. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิทธิพงษ์ พรหมบุตร. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ฝ่ายก่อสร้าง อาคารสูง บริษัท สุภาลัย จำกัด (มหาชน). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุพรรณณี กุลโสภิต. (2559). การบริหารแบบมีส่วนร่วมกับมาตรฐานคุณภาพการศึกษาด้านผู้เรียน ในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- หทัยพันธ์ อินเป็น. (2559). การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ และคุณลักษณะของงานที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล. (2559). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง: เปลี่ยนความท้าทายสู่ความสำเร็จขององค์กรอย่างยั่งยืน. Veridian E-Journal, Silpakorn University, 9(1).
- Bass, Bernard M and Avolio, Bruce J. (1994). Improving Organization Effectiveness Trough.
- Bijaya Kumar Sundaray. (2011). Employee Engagement: A Driver of Organizational Effectiveness. Dr. Radhika Kapur European Journal of Business and Management, 3(8).
- Best JW. 1977. Research in Education. 3rd ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Cochran W. G. 1963. Sampling Techniques, 2nd Ed., New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Cohen, Manion and Morrison. 2007. Research Method in Education. 6th ed. London. Routledge.
- Christian, Garza and Slaughter. (2011). Work Engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. Personnel Psychology. 89–136.
- Luthans. F. (1985). Organizational Behavior. New York: McGraw – Hill. Management (JOM). 7(3), 1–7.

- Othman, Ghazali, and Nasurdin. (2018). Enhancing Nurse Engagement: The Role of Social Support and Job Characteristics. *The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication*.1285-1292
- Radhika Kapur. (2020). *Understanding Leadership Theories*. University of Delhi.
- S. Purushothaman & E. Kaviya. (2020). A Study on Employee Engagement in a IT Company. *Journal of Sector in Chennai. Journal of Management*, 4(1), 18–28.
- Sivasubramanian & Rupa. (2017). *An Empirical Study on Employee Engagement with Reference to it Transformational Leadership*. Thousand Oaks: Sage.
- Timothy, Daniel and Michael. (2002). Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: A Meta-Analysis. *Journal of Applied* 2002, (87)(3), 530–541. *Understanding Leadership Theories*
- Wade M Vagias. 2006. Editor. *Likert-type scale response anchors*. Clemson International Institute for Tourism & Research Development. Department of Parks, Recreation and Tourism Management: Clemson University.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก



College of Management
Mahidol University

แบบสอบถาม

เรื่อง **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียง
กระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร**

คำชี้แจง : แบบสอบถามงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานครฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษารายวิชาค้นคว้าอิสระของหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้เพื่อการศึกษาและวิจัยเท่านั้น และคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ โดยแบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (จำนวน 5 ข้อ)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะผู้นำ (จำนวน 7 ข้อ)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน (จำนวน 12 ข้อ)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะภายในส่วนบุคคล (จำนวน 11 ข้อ)

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (จำนวน 7 ข้อ)

คำถามคัดกรอง

1. ท่านทำงานอยู่ในส่วนระดับปฏิบัติการขององค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

ใช่ (เริ่มตอบแบบสอบถาม)

ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม) ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง 3) เพศทางเลือก

2. อายุ

- 1) 21-30 ปี 2) 31-40 ปี
- 3) 41-50 ปี 4) 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

- 1) โสด 2) สมรส 3) หย่าร้าง

5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

- 1) น้อยกว่า 1 ปี 2) 1-2 ปี
- 3) 3-4 ปี 4) 5 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะผู้นำ

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
ลักษณะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)					
1. หัวหน้างานของท่านสื่อสารวิสัยทัศน์ในเชิงบวกได้ชัดเจนและมีเป้าหมายในอนาคต					
2. หัวหน้างานของท่านปฏิบัติต่อพนักงานเป็นรายบุคคลและให้การสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาบุคคล					
3. หัวหน้างานของท่านให้กำลังใจและส่งเสริมพนักงาน					
4. หัวหน้างานของท่านส่งเสริมความไว้วางใจ การมีส่วนร่วม และความร่วมมือระหว่างสมาชิกในทีม					
5. หัวหน้างานของท่านส่งเสริมการคิดและการตั้งข้อสงสัยในรูปแบบใหม่ๆ					
6. หัวหน้างานของท่านมีความชัดเจนในเป้าหมาย					

7. หัวหน้างานของท่านสร้าง ความภาคภูมิใจ ให้ความ เคารพผู้อื่น และเป็นแรง บันดาลใจให้ท่าน มี ความสามารถที่สูงขึ้น					
---	--	--	--	--	--

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านลักษณะงาน

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของ
ท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็น ด้วย มากที่สุด	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)					
1. ท่านสามารถการใช้ความคิด หรือวิचारณญาณส่วนตัวใน งานของท่าน					
2. ท่านมีสิทธิ์ตัดสินใจในงาน ได้ด้วยวิธีของตัวเองโดยมี ข้อมูลสนับสนุนการ ตัดสินใจที่ตรวจสอบได้					
3. งานที่ท่านทำนั้นให้อิสระใน การตัดสินใจตามขั้นตอน การปฏิบัติงาน					
ความหลากหลายของงาน (Task Variety)					
4. งานที่ท่านทำเป็นงานที่มี ความหลากหลาย และไม่ จำเจ					
5. งานของท่านจำเป็นต้องใช้ ความรู้และความชำนาญ หลายด้านประกอบกัน					

6. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ นำเสนอรูปแบบการทำงาน ใหม่ๆที่ต่างจากเดิม เพื่อให้ ทันต่อสถานการณ์					
ความสำคัญของงาน (Task Significance)					
7. บ่อยครั้งที่ผลลัพธ์ของงานที่ ท่านทำ ส่งกระทบโดยตรง ต่อผู้ปฏิบัติงานท่านอื่น					
8. ผลการทำงานของท่าน ส่งผล กระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อ บุคคลภายนอกองค์กร					
9. งานที่ท่านทำไม่มีผลกระทบ ต่อบุคคลภายนอกองค์กร					
ผลป้อนกลับของงาน (Feedback)					
10. หลังจากการประเมินผลงาน การปฏิบัติงาน ท่านจะได้รับ แจ้งผลการประเมินจาก หัวหน้างานทุกครั้ง					
11. ท่านมักจะได้รับคำชมเชย/ คำแนะนำเพิ่มเติมในเรื่อง ปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน อยู่เสมอ					
12. ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ทำให้ท่านเกิดแรงบันดาลใจ ที่จะพัฒนากระบวนการ ทำงานให้ดีขึ้น					

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านลักษณะภายในส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพัน องค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็น ด้วย มากที่สุด	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness)					
1. ท่านเป็นผู้ที่เตรียมพร้อมเสมอ					
2. ท่านเป็นผู้ที่ใส่ใจในรายละเอียด					
3. ท่านเป็นผู้ที่ทำงานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จสมบูรณ์ในเวลาที่กำหนด					
4. ท่านเป็นผู้ที่มีระเบียบวินัย					
5. ท่านเป็นผู้ที่ทำงานตามแผนที่วางไว้ได้เสมอ					
6. ท่านเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นและมีใจจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ					
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion)					
7. ท่านเป็นผู้ที่ชอบเข้าสังคม					
8. ท่านรู้สึกสบายใจกับคนรอบข้าง					
9. ท่านเป็นผู้ที่เริ่มต้นบทสนทนาเสมอ					
10. ท่านเป็นผู้ที่ชอบพูดคุยกับผู้อื่นในงานสังคม					

11. ท่านไม่รู้สึกรู้สึกอึดอัดถ้าอยู่ใน สถานการณ์ที่ได้รับความ สนใจจากผู้อื่น					
--	--	--	--	--	--

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของ
ท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็น ด้วย มากที่สุด	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
1. ท่านรู้สึกมีพลังในการ ทำงาน					
2. ท่านสามารถทำงานอย่าง ต่อเนื่องเป็นระยะ เวลานานๆ					
3. ท่านรู้สึกมีพลังและ กระฉับกระเฉงในงานของ ท่าน					
4. ท่านมีความขี้หนื่อยในงาน					
5. ท่านภูมิใจในงานที่ทำ					
6. ท่านรู้สึกมั่นใจที่ได้มีส่วน ร่วมในการตั้งเป้าหมายใน การทำงานของท่าน					
7. ท่านเห็นตัวเองประสบ ความสำเร็จในงานของ ท่าน					

จบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

(Index of Item Objective Congruence: IOC)

หัวข้องานวิจัย: การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย เรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร มี 3 ประการดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะผู้นำที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มุ่งตรวจสอบ เพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของแบบสอบถามและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญ ช่วยพิจารณาข้อความจากแบบสอบถามว่ามีความสอดคล้องกับค่านิยมของตัวแปรของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้หรือไม่ ด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อความในระบบ IOC โดยการทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพิจารณาตามความเหมาะสม

หลักเกณฑ์การให้คะแนนค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC)

+1 คะแนน หมายถึง เมื่อท่านแน่ใจว่าข้อความมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ใน การศึกษาวิจัย

0 คะแนน หมายถึง เมื่อท่านไม่แน่ใจว่าข้อความมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย

-1 คะแนน หมายถึง เมื่อท่านแน่ใจว่าข้อความมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย

โดยการประเมินความค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัย (IOC) ได้รับความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ดังต่อไปนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.พลิศา รุ่งเรือง รองคณบดีงานบริหารวิชาการ วิทยาลัยการ
จัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. คุณร่มโพธิ์ สุวรรณิก Managing Director Cheetah Engineering Systems Co., Ltd
3. คุณคำเพ็ชร ตาลประเสริฐ Senior Project Manager Pteris Global Limited.

ปัจจัยด้านลักษณะผู้นำ

ข้อความ	คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ			รวมคะแนน IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
ลักษณะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)				
1. หัวหน้างานของท่านสื่อสารวิสัยทัศน์ ในเชิงบวกได้ชัดเจนและมีเป้าหมาย ในอนาคต	+1	+1	+1	1
2. หัวหน้างานของท่านปฏิบัติต่อพนักงาน เป็นรายบุคคล ให้การสนับสนุนและ ส่งเสริม	+1	+1	+1	1
3. หัวหน้างานของท่านให้กำลังใจและ ส่งเสริมพนักงาน	+1	+1	+1	1
4. หัวหน้างานของท่านส่งเสริมความ ไว้วางใจการมีส่วนร่วมและความ ร่วมมือระหว่างสมาชิกในทีม	+1	+1	+1	1
5. หัวหน้างานของท่านส่งเสริมการคิด และการตั้งข้อสงสัยในรูปแบบใหม่ๆ	+1	+1	+1	1

6. หัวหน้างานของท่านมีความชัดเจนในเป้าหมาย	+1	+1	+1	1
7. หัวหน้างานของท่านสร้างความภาคภูมิใจ ให้ความเคารพผู้อื่น และเป็นแรงบันดาลใจให้ท่านมีความสามารถที่สูงขึ้น	+1	+1	+1	1

ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ข้อคำถาม	คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ			รวมคะแนน IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)				
1. ท่านสามารถใช้ความคิดหรือ วิจารณ์งานส่วนตัวในงานของท่าน	+1	+1	+1	1
2. ท่านมีสิทธิ์ตัดสินใจในงานได้ด้วยวิธี ของตัวเอง	+1	+1	0	0.67
3. งานที่ท่านทำนั้นให้อิสระในการ ตัดสินใจ	+1	+1	0	0.67
ความหลากหลายของงาน (Task Variety)				
1. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ซ้ำซาก จำเจ และน่าเบื่อหน่าย	+1	+1	-1	0.33
2. งานของท่านจำเป็นต้องใช้ความรู้และ ความชำนาญหลายด้านประกอบกัน	+1	+1	+1	1
3. ท่านได้รับการสนับสนุนให้นำเสนอ รูปแบบการทำงานใหม่ๆ ที่ต่างจากเดิม เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์	+1	+1	+1	1
ความสำคัญของงาน (Task Significance)				
1. บ่อยครั้งที่ผลลัพธ์ของงานที่ท่านทำ ส่ง กระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของ ผู้อื่น	+1	+1	0	0.67

2. ผลการทำงานของท่าน ส่งผลกระทบ อย่างมีนัยสำคัญต่อบุคคลภายนอก องค์กร	+1	+1	+1	1
3. งานที่ท่านทำไม่มีผลกระทบต่อ บุคคลภายนอกองค์กร	+1	+1	+1	1
ผลป้อนกลับของงาน (Feedback)				
1. หลังจากการประเมินผลงานการ ปฏิบัติงาน ท่านจะได้รับแจ้งผลการ ประเมินจากหัวหน้างานทุกครั้ง	+1	+1	+1	1
2. ท่านมักจะได้รับความชมเชยในเรื่อง ปฏิบัติงานจากหัวหน้างานอยู่เสมอ	+1	+1	+1	1
3. ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ทำให้ท่าน เกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนา กระบวนการทำงานให้ดีขึ้น	+1	+1	+1	1

ปัจจัยด้านลักษณะภายในส่วนบุคคล

ข้อความ	คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ			รวมคะแนน IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness)				
1. ท่านเป็นผู้ที่เตรียมพร้อมเสมอ	+1	+1	+1	1
2. ท่านเป็นผู้ที่ใส่ใจในรายละเอียด	+1	+1	+1	1
3. ท่านเป็นผู้ที่ทำงานที่ได้รับมอบหมาย จนเสร็จสมบูรณ์	+1	+1	+1	1
4. ท่านเป็นผู้ที่มีระเบียบวินัย	+1	+1	+1	1
5. ท่านเป็นผู้ที่ทำงานตามแผนที่วางไว้	+1	+1	+1	1
6. ท่านเป็นผู้ที่ตื่นตื้นกับงานที่ทำ	+1	+1	+1	1
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion)				
1. ท่านเป็นผู้ที่ชอบเข้าสังคม	+1	+1	+1	1

2. ท่านรู้สึกสบายใจกับคนรอบข้าง	+1	+1	+1	1
3. ท่านเป็นผู้ที่เริ่มบทสนทนา	+1	+1	+1	1
4. ท่านเป็นผู้ที่ขอบพุดคุยกับผู้อื่นในงานสังคม	+1	+1	+1	1
5. ท่านไม่รู้สึกอึดอัดถ้าอยู่ในสถานการณ์ที่ได้รับความสนใจจากผู้อื่น	+1	+1	+1	1

คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ข้อคำถาม	คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ			รวมคะแนน IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
1. ท่านรู้สึกมีพลังในการทำงาน	+1	+1	+1	1
2. ท่านสามารถทำงานอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานๆ	+1	+1	+1	1
3. ท่านรู้สึกมีพลังและกระฉับกระเฉงในงานของท่าน	+1	+1	+1	1
4. ท่านมีความขยันหมั่นในงาน	+1	+1	+1	1
5. ท่านภูมิใจในงานที่ทำ	+1	+1	+1	1
6. ท่านรู้สึกมั่นใจที่ได้มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายในการทำงานของท่าน	+1	+1	+1	1
7. ท่านเห็นตัวเองประสบความสำเร็จในงานของท่าน	+1	+1	+1	1

ทางผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัย (IOC) ในครั้งนี้

ภาคผนวก ก

แบบประเมินดัชนีความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัย (Content Validity Index: CVI)

หัวข้องานวิจัย: การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย เรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร มี 3 ประการดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะผู้นำที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ธุรกิจบริการด้านระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มุ่งตรวจสอบ เพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index: CVI) ของแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญ ช่วยพิจารณาข้อคำถามจากแบบสอบถามว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้หรือไม่ ด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามในระบบ CVI โดยการทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านพิจารณาตามความเหมาะสม

หลักเกณฑ์การให้คะแนนค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index : CVI)

ระดับ 4 คะแนน หมายถึง สอดคล้องมากอย่างยิ่ง

ระดับ 3 คะแนน หมายถึง สอดคล้องมาก

ระดับ 2 คะแนน หมายถึง ไม่สอดคล้อง

ระดับ 1 คะแนน หมายถึง ไม่สอดคล้องอย่างยิ่ง

โดยการประเมินความสำคัญนี้ความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัย (CVI) ได้รับความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ดังต่อไปนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.พลิศา รุ่งเรือง รองคณบดีงานบริหารวิชาการ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. คุณร่มโพธิ์ สุวรรณิก Managing Director Cheetah Engineering Systems Co., Ltd
3. คุณคำเพียร ตาลประเสริฐ Senior Project Manager Pteris Global Limited.

ปัจจัยด้านลักษณะผู้นำ

ข้อความ	คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ			รวมคะแนน CVI
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
1. หัวหน้างานของท่านสื่อสารวิสัยทัศน์ในเชิงบวกได้ชัดเจนและมีเป้าหมายในอนาคต	4	4	4	1
2. หัวหน้างานของท่านปฏิบัติต่อพนักงานเป็นรายบุคคล ให้การสนับสนุนและส่งเสริม	4	4	4	1
3. หัวหน้างานของท่านให้กำลังใจและส่งเสริมพนักงาน	4	4	4	1
4. หัวหน้างานของท่านส่งเสริมความไว้วางใจการมีส่วนร่วมและความร่วมมือระหว่างสมาชิกในทีม	4	4	4	1
5. หัวหน้างานของท่านส่งเสริมการคิดและการตั้งข้อสงสัยในรูปแบบใหม่ๆ	4	4	4	1
6. หัวหน้างานของท่านมีความชัดเจนในเป้าหมาย	4	4	4	1
7. หัวหน้างานของท่านสร้างความภาคภูมิใจ ให้ความเคารพผู้อื่น และเป็นแรงบันดาลใจให้ท่านมีความสามารถที่สูงขึ้น	4	4	4	1

ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ข้อคำถาม	คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ			รวมคะแนน CVI
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)				
1. ท่านสามารถใช้ความคิดหรือ วิจรรณญาณส่วนตัวในงานของท่าน	4	4	4	1
2. ท่านมีสิทธิ์ตัดสินใจในงานได้ด้วยวิธี ของตัวเอง	4	4	3	1
3. งานที่ท่านทำนั้นให้อิสระในการ ตัดสินใจ	4	4	3	1
ความหลากหลายของงาน (Task Variety)				
1. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ซ้ำซาก จำเจ และน่าเบื่อหน่าย	4	4	3	1
2. งานของท่านจำเป็นต้องใช้ความรู้และ ความชำนาญหลายด้านประกอบกัน	4	4	4	1
3. ท่านได้รับการสนับสนุนให้นำเสนอ รูปแบบการทำงานใหม่ๆที่ต่างจากเดิม เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์	4	4	4	1
ความสำคัญของงาน (Task Significance)				
1. บ่อยครั้งที่ผลลัพธ์ของงานที่ท่านทำ ส่ง กระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของ ผู้อื่น	4	4	4	1
2. ผลการทำงานของ ท่าน ส่งผลกระทบต่อ อย่างมีนัยสำคัญต่อบุคคลภายนอก องค์กร	4	4	4	1
3. งานที่ท่านทำไม่มีผลกระทบต่อ บุคคลภายนอกองค์กร	4	4	4	1

ผลป้อนกลับของงาน (Feedback)				
1. หลังจากการประเมินผลงานการปฏิบัติงาน ท่านจะได้รับแจ้งผลการประเมินจากหัวหน้างานทุกครั้ง	4	4	4	1
2. ท่านมักจะได้รับคำชมเชยในเรื่องปฏิบัติงานจากหัวหน้างานอยู่เสมอ	4	4	4	1
3. ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ทำให้ท่านเกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนากระบวนการทำงานให้ดีขึ้น	4	4	4	1

ปัจจัยด้านลักษณะภายในส่วนบุคคล

ข้อคำถาม	คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ			รวมคะแนน CVI
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
บุคลิกภาพแบบมีมโนธรรม (Conscientiousness)				
1. ท่านเป็นผู้ที่เตรียมพร้อมเสมอ	4	4	4	1
2. ท่านเป็นผู้ที่ใส่ใจในรายละเอียด	4	4	4	1
3. ท่านเป็นผู้ที่ทำงานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จสมบูรณ์	4	4	4	1
4. ท่านเป็นผู้ที่มีระเบียบวินัย	4	4	4	1
5. ท่านเป็นผู้ที่ทำงานตามแผนที่วางไว้	4	4	4	1
6. ท่านเป็นผู้ที่ตื่นตัวกับงานที่ทำ	4	4	4	1
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion)				
1. ท่านเป็นผู้ที่ชอบเข้าสังคม	4	4	4	1
2. ท่านรู้สึกสบายใจกับคนรอบข้าง	4	4	4	1
3. ท่านเป็นผู้ที่เริ่มบทสนทนา	4	4	4	1
4. ท่านเป็นผู้ที่ชอบพูดคุยกับผู้อื่นในงานสังคม	4	4	4	1

5. ท่านไม่รู้สึกลีคอัดอ้าอยู่ในสถานการณ์ ที่ได้รับความสนใจจากผู้อื่น	4	4	4	1
---	---	---	---	---

คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ข้อคำถาม	คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ			รวมคะแนน CVI
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
1. ท่านรู้สึกมีพลังในการทำงาน				
2. ท่านสามารถทำงานอย่างต่อเนื่องเป็น ระยะเวลานานๆ				
3. ท่านรู้สึกมีพลังและกระฉับกระเฉงใน งานของท่าน				
4. ท่านมีความขี้หนื่อยในงาน				
5. ท่านภูมิใจในงานที่ทำ				
6. ท่านรู้สึกมั่นใจที่ได้มีส่วนร่วมในการ ตั้งเป้าหมายในการทำงานของท่าน				
7. ท่านเห็นตัวเองประสบความสำเร็จใน งานของท่าน				

ทางผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาประเมินค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามที่ใช้
ในการศึกษาวิจัย (CVI) ในครั้งนี้