

แนวทางการสร้างความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะ และอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง

ปรนรรณ รักวงษ์*

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยด้วยการแจกแจงแบบ t-test และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Anova ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุ 25-30 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แผนกงานฝ่ายโลจิสติกส์ มีตำแหน่งพนักงานสำนักงาน มีรายได้ต่อเดือน 20,000-40,000 บาท มีประสบการณ์ในการทำงาน 2-4 ปี ระดับความสำคัญต่อแนวทางการสร้างความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดของแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านทัศนคติ มี 2 รายการ คือการสนับสนุนการทำงานเป็นทีม และสถานที่ทำงานของท่านเป็นสถานที่ที่มีความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดได้ขณะทำงาน ด้านพฤติกรรม มี 1 รายการ คือ เพื่อนร่วมงานของท่านยินดีที่จะให้ข้อมูลกับท่านเพื่อประโยชน์ในการทำงาน ด้านการรับรู้ มี 1 รายการ คือ กระบวนการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อกำหนดผลตอบแทนสำหรับพนักงานในแต่ละระดับเหมือนกัน นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อแนวทางการสร้างความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : การสร้างความภักดี อุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 089-160-5979 E-mail: poranan265@gmail.com



The Guidelines of Loyalty Building for Employees in Automotive Industry Organization in Rayong Province

Poranan Rakwong*

Abstract

The purpose of this research was to study the guidelines of loyalty building for employees in automotive Industry organization in Rayong province. The samples were 130 persons by random sampling methods. A questionnaire was used as the research tool and analysis data by SPSS programming in function of frequency, percentage, mean, standard deviation, Independent Samples t-test and one-way ANOVA. The results were found that most respondents were male, aged between 25 - 30 years old, married, had a bachelor's degree, officer, most of people from Logistics, an average monthly income of THB 20,000 - 40,000 and 2 – 4 years of work experience. Most recognized the aspects for the guidelines of loyalty building for employees in automotive Industry organization in Rayong as a whole, a high level. The detail in each side. It was found that 2 items of the high level for team work always supporting and second is the attitude are safety of working area must be clear. 1 item of the high level for behavior is the big support from colleagues to data and 1 item of the high level for knowledge is Recognition also have standards as same as benefits for employees all position. The comparison data results of average differential for the guidelines of loyalty building for employees in automotive Industry organization in Rayong province. Based on personal status, age, education monthly income and work experience, with a statistical significance level of .05

Keywords: Loyalty, Automotive Industry

Master Degree Student, Department of Industrial Business Administration, Faculty of Business Administration, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

*Corresponding Author, Tel. 089-160-5979 E-mail: poranan265@gmail.com

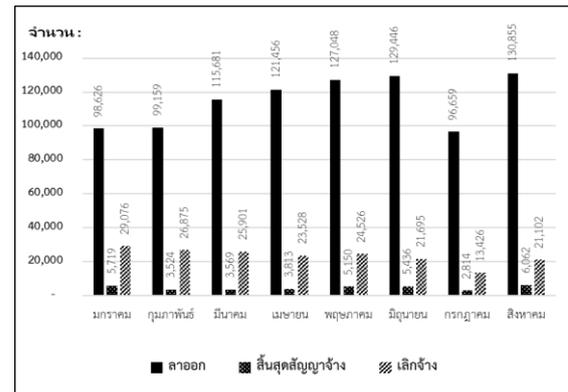
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการบริหารงานบุคคลและการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ เพราะทรัพยากรมนุษย์คือสินทรัพย์ที่สำคัญที่สุดขององค์กรและเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร ความสำเร็จขององค์กรมีโอกาสที่จะเกิดขึ้นได้ หากมีการเชื่อมโยงนโยบายทรัพยากรมนุษย์กับแผนกลยุทธ์ขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมร่วม บรรยากาศการทำงานในองค์กร และพฤติกรรมการบริหารจัดการ มีผลอย่างยิ่งต่อการบรรลุความสำเร็จ [1] และไม่ว่าองค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลงไปทิศทางใดก็ตาม ตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กรนั้นๆ ขึ้นอยู่กับ “คุณภาพของคน” ในองค์กร

ดังนั้นคนจึงเป็นปัจจัยหลักในการทำให้ธุรกิจเกิดการขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่องและประสบความสำเร็จ และการที่เราจะสร้างทรัพยากรมนุษย์ขึ้นมาให้มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในแต่ละด้านนั้น ต้องใช้ต้นทุน ทั้งทางด้านเวลาและเงินเป็นปัจจัยหลัก เมื่อเราสร้างบุคลากรมาอย่างดีแล้ว เราจะมีแนวทางอย่างไรที่สร้างให้พวกเขาเกิดความภักดี ที่จะทำงานกับองค์กรไปอย่างต่อเนื่องและยาวนาน

การที่องค์กรมีอัตราการลาออกของพนักงานสูงแสดงถึงการขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทั้งองค์กร ทำให้องค์กรดูไม่มีความมั่นคง และมีผลต่อความรู้สึกของคนทั้งในองค์กรและนอกองค์กร อาจมีผลเสียต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กรในทางธุรกิจ ซึ่งอาจทำให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นต่อคุณภาพของสินค้าที่ผลิตออกมาเช่นกัน เครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่องค์กรและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เลือกใช้ในการรักษาบุคลากรคือการสร้างความภักดีแก่พนักงานในองค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคือ ทำให้พนักงานเกิดความรักองค์กร โดยองค์กรจะต้องเป็นผู้เริ่มสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อพนักงานก่อน ด้วยกระบวนการบริหารคนที่

สนองความต้องการและความคาดหวังของพนักงานให้ได้อย่างตรงความต้องการด้านกายภาพ เช่น ผลตอบแทน โอกาสก้าวหน้าในงาน และการพัฒนาความสามารถ รวมไปถึงความมั่นคงและคุณภาพชีวิตในทุกด้าน เพื่อรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด [2]



ภาพที่ 1 ผู้รับประโยชน์ทดแทนรายเดือนกรณีว่างงานจากการลาออกสิ้นสุดสัญญาจ้าง และการเลิกจ้างระหว่างเดือน ม.ค.-ส.ค.2560 [3]

ข้อมูลจาก กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ระบุว่าจากสถิติผู้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานระหว่างเดือน ม.ค.-ส.ค. 2560 พบว่ามีผู้ประกันตนตามมาตรา 33 เมื่อพิจารณาจากเดือน ส.ค. 2560 พบว่าจากผู้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน 158,019 คน มีผู้รับผลประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานโดยการลาออกจำนวน 130,855 คน (ร้อยละ 82.8) กรณีว่างงานโดยสิ้นสุดสัญญาจ้างจำนวน 6,062 คน (ร้อยละ 3.83) และกรณีว่างงานโดยการเลิกจ้าง จำนวน 21,102 คน (ร้อยละ 13.35) ซึ่งหากใช้ฐานข้อมูลนี้คำนวณออกมาเป็นสัดส่วน พบว่าผู้ว่างงาน 8 ใน 10 คน จะเป็นผู้ที่ลาออกจากงานที่เคยทำมา

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการสร้างความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ใน

จังหวัดระยอง เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับองค์กรธุรกิจสามารถนำข้อมูลไปปรับใช้ในการวางแผนในการบริหารงานบุคคลและการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้ทำงานอยู่กับองค์กรนาน ๆ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง

3. ขอบเขตการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงแนวทางการสร้างความภักดีของพนักงานต่อองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง

3.2 ขอบเขตด้านตัวแปร โดยมีตัวแปรที่ศึกษาดังนี้

3.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนกงาน ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ แนวทางการสร้างความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ด้านพฤติกรรม และด้านทัศนคติ

3.3 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง จำนวน 32,717 คน [4]

3.4 ขอบเขตด้านพื้นที่ ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะประชากรที่ทำงานอยู่ในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง

3.5 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาวิจัย โดยเริ่มศึกษาตั้งแต่เดือนสิงหาคม-ธันวาคม 2561

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความภักดี หมายถึง ความทุ่มเท ความเต็มใจ ที่จะเสียสละอุทิศตนต่อองค์กร ความรู้สึกผูกพันกับองค์กรและพนักงานที่ตนทำงานอยู่ มีทัศนคติหรือความรู้สึกและพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กรหรือผู้บังคับบัญชา มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเชื่อถือและไว้วางใจพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กร ละเว้นการกล่าวร้ายต่อองค์กร เต็มใจที่จะปฏิบัติตามผู้นำหรือตามแนวทางขององค์กรอย่างซื่อสัตย์มีการกระทำเพื่อส่งเสริมให้องค์กร มีความผาสุกมีความปรารถนาและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร

การรับรู้ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับกระบวนการกำหนดมาตรฐานและโครงสร้างของผลตอบแทน และการประเมินอย่างยุติธรรมขององค์กร มีการประเมินเงินเดือนและตำแหน่งโดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และระยะเวลาในการทำงาน และนำผลงานมาพิจารณาในการให้รางวัล พฤติกรรม หมายถึง พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมของพนักงานต่อองค์กร การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันของผู้บังคับบัญชา การให้ความร่วมมือและเป็นกันเองในการทำงานของเพื่อนร่วมงานและการทำงานเป็นทีม

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่มีต่อองค์กร ในเรื่องของการปิดโอกาส การพัฒนาความรู้ใหม่ ความไว้วางใจ การสนับสนุนการทำงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกและปลอดภัยในการทำงาน พร้อมการจัดสวัสดิการอย่างเหมาะสมเพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกสบายใจในการทำงานองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ หมายถึง บริษัทผู้ดำเนินงานผลิตและประกอบยานพาหนะหรือ

ที่เรียกว่ายานยนต์ รถยนต์ และผลิตชิ้นส่วนอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับยานพาหนะ

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 เพื่อให้ทราบถึงแนวทางต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตรถยนต์และอุปกรณ์

5.2 เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวทางการสร้างความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตรถยนต์และอุปกรณ์

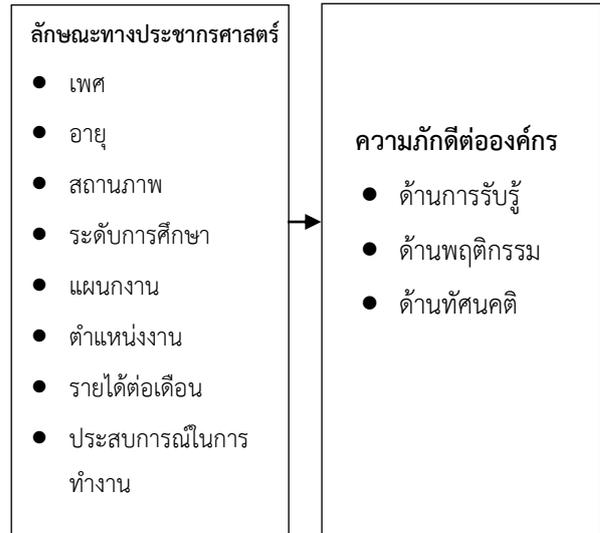
5.3 เพื่อเป็น ข้อมูลสำหรับ องค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตรถยนต์และอุปกรณ์ ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารงานบุคคล และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้พนักงานเกิดความภักดีต่อองค์กร

6. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรม ที่เกี่ยวกับแนวทางการสร้างความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตรถยนต์และอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง พบว่า การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่อไปได้ จำเป็นต้องอาศัยกำลังคนที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร และปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรเป็นระยะเวลาานาน

ดังนั้น ความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กร จำเป็นต้องอาศัยการรับรู้ของพนักงานทุกคนในองค์กร [6] และ [7] เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีที่มีต่อองค์กร [8] และ [9] โดยสะท้อนพฤติกรรมที่พนักงานเหล่านั้นแสดงออกถึงความภักดีที่มีต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ [7] และ [10]

งานวิจัยเรื่อง แนวทางการสร้างความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตรถยนต์และอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง ได้กำหนดกรอบแนวคิดตามภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดของการวิจัย

7. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตรถยนต์และอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง

7.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

7.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตรถยนต์และอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง จำนวน 32,717 คน

7.1.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane [5] ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 395 ราย

7.1.3 การสุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มแบบอย่างมีระบบ (Systematic Sampling) เนื่องจากการจัดทำรายงานวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาจำกัด คือ เดือนสิงหาคม ถึง ธันวาคม 2561 จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 ราย

7.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนกงาน ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามใช้เก็บข้อมูลที่วัดระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 27 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended)

7.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

7.3.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

7.3.2 สร้างแบบสอบถามโดยพิจารณาขอบเขตของเนื้อหาที่ศึกษา วัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดการวิจัย และประเด็นเกี่ยวกับการรับรู้พฤติกรรมและทัศนคติในองค์กรที่มีผลต่อความภักดีของพนักงาน

7.3.3 นำแบบสอบถามไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง รวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์

7.3.4 นำแบบสอบถามฉบับร่างไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง จำนวน 30 คน

7.3.5 นำแบบสอบถามหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในการศึกษาครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด $= 0.956$ ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง และได้แยกการหาค่าความเชื่อมั่นเป็นรายด้าน ดังนี้

- ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านการรับรู้ $= 0.943$

- ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านพฤติกรรม $= 0.869$

- ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านทัศนคติ $= 0.894$

7.3.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความเชื่อมั่น ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

7.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถามที่สร้างเสร็จสมบูรณ์แล้ว ไปทำการแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ในจังหวัดระยองที่เลือกไว้ โดยจะแจกให้มากกว่ากลุ่มตัวอย่าง 10% เพื่อใช้คัดเลือกแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบไม่สมบูรณ์หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามกลับมา

ผู้วิจัยจะตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่ตอบได้ถูกต้องสมบูรณ์ มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้จำนวน 130 ชุด นำคะแนนที่ได้ในแต่ละด้านไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ต่อไป

7.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถาม

ที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงในโปรแกรม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติตามลำดับ 4 ขั้นตอน ดังนี้

7.5.1 การคำนวณหาข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนกงาน ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

7.5.2 การคำนวณหาข้อมูลระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กร ธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ ด้านการรับรู้ ด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติ จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

7.5.3 การคำนวณหาข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถามตอนที่ 3 ที่มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เป็นค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

7.5.4 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อแนวทางการสร้างความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วย t-test สำหรับกรณีจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนกงาน ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการ

ทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova)

8. สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอเป็นภาพรวม และข้อสรุปผลการวิจัยที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ตามลำดับดังนี้

8.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.31 มีช่วงอายุ 25-30 ปี จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.69 มีสถานภาพสมรส จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.69 แผนกงานฝ่ายโลจิสติก จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.69 มีตำแหน่งพนักงานสำนักงาน จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.15 มีรายได้ ต่อเดือน 20,000-40,000 บาท จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.23 มีประสบการณ์ในการทำงาน 2-4 ปี จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.23

8.2 ระดับความสำคัญต่อแนวทางการสร้างความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.80$ และ S.D. = 0.66) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความสำคัญต่อแนวทางการสร้างความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง อยู่ในระดับสำคัญมาก คือ ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม และด้านการรับรู้ ตามลำดับ

ด้านทัศนคติ อยู่ในระดับสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.90$ และ S.D. = 0.67) เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสำคัญมาก มี 2 รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือรายการสนับสนุนการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.05$ และ S.D. = 0.82) และรายการสถานที่ทำงานของท่านเป็นสถานที่ที่มีความปลอดภัย

จากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดได้ขณะทำงาน ($\bar{X} = 4.05$ และ S.D. = 0.85)

ด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.88$ และ S.D. = 0.64) เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสำคัญมาก มี 1 รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือรายการเพื่อนร่วมงานของท่านยินดีที่จะให้ข้อมูลกับท่านเพื่อประโยชน์ในการทำงาน ($\bar{X} = 4.05$ และ S.D. = 0.82)

ด้านการรับรู้ อยู่ในระดับสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.63$ และ S.D. = 0.87) เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสำคัญมาก มี 1 รายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือรายการมีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อกำหนดผลตอบแทนสำหรับพนักงานในแต่ละระดับเหมือนกัน ($\bar{X} = 3.94$ และ S.D. = 1.00)

8.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อแนวทางการสร้างความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ พบว่า ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อแนวทางการสร้างความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเทียบเป็นรายด้าน ได้แก่ด้านการรับรู้ ด้านพฤติกรรม และด้านทัศนคติ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการเทียบเป็นรายข้อไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อแนวทางการสร้างความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพด้านอายุ พบว่า ระดับความสำคัญของผู้ตอบ

แบบสอบถามต่อแนวทางการสร้างความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านพฤติกรรม และด้านทัศนคติ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ให้ระดับความสำคัญต่อด้านพฤติกรรมมากกว่าผู้ที่มีอายุ 36-45 ปี

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อแนวทางการสร้างความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านสถานภาพ โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ ด้านพฤติกรรม และด้านทัศนคติไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการเปรียบเทียบเป็นรายข้อพบว่ารายข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 รายการ ได้แก่ สถานภาพโสดให้ระดับความสำคัญต่อรายการลักษณะการทำงานของพนักงานทุกคนมีความเป็นกันเองและอบอุ่น มากกว่า สถานภาพสมรส

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อแนวทางการสร้างความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท ให้ระดับความสำคัญต่อภาพรวมทุกด้าน มากกว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน ได้แก่ด้านการรับรู้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับการศึกษาปริญญาตรี และ

ทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี ให้ระดับความสำคัญต่อด้านทัศนคติมากกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี ด้านพฤติกรรม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

9. อภิปรายผลการวิจัย

ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากผลการวิจัยในเรื่องนี้ ผู้วิจัยจะได้นำมาอภิปรายเพื่อสรุปเป็นข้อยุติให้ทราบถึงข้อเท็จจริงโดยมีการนำเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงสนับสนุนหรือขัดแย้ง ได้ 4 ข้อดังนี้

9.1 จากผลการวิจัยพบว่า การให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อแนวทางการสร้างความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง ด้านทัศนคติ พบว่า รายการสถานที่ทำงานของท่านเป็นสถานที่ที่มีความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดได้ขณะทำงาน อยู่ในระดับสำคัญมาก สอดคล้องกับงานวิจัย [7] ศึกษาเรื่อง ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้สรุปไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัย [8] ศึกษาเรื่อง การพัฒนาโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าอุปโภคและบริโภคขนาดใหญ่ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ความภักดีของพนักงานได้รับอิทธิพลทางตรงจากความพึงพอใจในงานสภาพแวดล้อมในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัย [8] ศึกษาเรื่องปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานจงรักภักดีต่อองค์กรของบริษัทเช่น ทรูลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงาน ร้อยละ 91.65% และ สอดคล้องกับงานวิจัย [9] ได้ศึกษาภาวการณ์

บริหารงานทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ทั้งด้านโครงสร้างการทำงานและการให้ความร่วมมือ ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน เพราะการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนการทำงานของพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกสะดวกสบายและได้รับการบริการจากองค์กร ทั้งด้านกายภาพ เช่น สิ่งแวดล้อมในการทำงานจึงจะเกิดความภักดีต่อองค์กรตามมา

9.2 จากผลการวิจัยพบว่า การให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อแนวทางการสร้างความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง ด้านพฤติกรรม พบว่า รายการเพื่อนร่วมงานของท่านยินดีที่จะให้ข้อมูลกับท่านเพื่อประโยชน์ในการทำงาน อยู่ในระดับสำคัญมาก สอดคล้องกับงานวิจัย [8] ศึกษาเรื่องปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานจงรักภักดีต่อองค์กรของบริษัทเช่น ทรูลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า เพื่อน ๆ ร่วมงานก็ให้ความช่วยเหลือ สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข ร้อยละ 91.65%

9.3 จากผลการวิจัยพบว่า การให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อแนวทางการสร้างความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัย [10] ได้ศึกษาเรื่อง ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อบริษัทโตโยต้า โกลบอล เอเชีย จำกัด จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อจำแนกตามอายุ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

9.4 จากผลการวิจัยพบว่า การให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อแนวทางการ

สร้างความภาคภูมิใจของพนักงานในองค์กรธุรกิจผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน ด้านการรับรู้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัย [11] ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานที่พยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความภักดีต่อองค์กรด้านการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

10. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยแนวทางการสร้างความภาคภูมิใจของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ในจังหวัดระยอง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

10.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

10.1.1 ด้านการรับรู้ องค์กรควรมีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อกำหนดผลตอบแทนสำหรับพนักงานในแต่ละระดับเหมือนกัน มีระบบโครงสร้างด้านผลตอบแทนขององค์กรเป็นไปอย่างยุติธรรมเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น และมีระบบการประเมินผลการขึ้นเงินเดือนเป็นไปอย่างยุติธรรม เพื่อช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดความไว้วางใจ เชื่อมั่นและเกิดความภักดีต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

10.1.2 ด้านพฤติกรรม องค์กรควรส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน เพื่อให้เพื่อนร่วมงานยินดีที่จะให้ข้อมูลกันและเพื่อประโยชน์ในการทำงาน เพื่อให้สมาชิกในทีมมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ไม่มีความขัดแย้งกัน และเพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในการทำงานอย่างเต็มที่ พนักงานจะมีความรู้สึกอยากทำงานกับองค์กรไปนานๆ ไม่ลาออกไปทำงานที่อื่น

10.1.3 ด้านทัศนคติ องค์กรควรมีการสนับสนุนการทำงานเป็นทีม มีสถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดได้ขณะทำงาน และควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับการทำงานของเขา เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจต่อองค์กร เกิดความรักและภักดีต่อองค์กร

10.1.4 จากแบบสอบถามปลายเปิดเป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของกลุ่มตัวอย่าง ควรจัดอบรมให้กับพนักงานทุกคนกับหน่วยงานภายนอกองค์กร การปรับเงินเดือนประจำควรให้ตามความรับผิดชอบของพนักงาน ในการจัดสวัสดิการควรสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ในการทำงานร่วมกันในองค์กรนั้นควรมีการพูดคุยติดต่อสื่อสารให้เข้าใจตรงกันแล้วเดินไปในทิศทางเดียวกัน พนักงานควรมี Mind-set ที่ดีต่อองค์กร รับฟังเหตุผลของเพื่อนร่วมงานและควรปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานแล้วผลประโยชน์จะตามมา

10.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาแนวทางการสร้างความภาคภูมิใจของพนักงานในองค์กรธุรกิจผลิตยานพาหนะและอุปกรณ์ ในจังหวัดระยอง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

10.2.1 ควรเพิ่มการกำหนดค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างด้านตำแหน่งงานไว้เพื่อศึกษาแบบเฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับระดับความสำคัญของแต่ละด้านการรับรู้ ด้านพฤติกรรม และด้านทัศนคติ

10.2.2 ควรเพิ่มการกำหนดค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของบริษัทสัญชาติไทยและบริษัทต่างชาติ เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของแต่ละด้านได้อย่างชัดเจนมากขึ้น เพราะการแตกต่างของการบริหารของแต่ละบริษัทอาจมีผลต่อความแตกต่างด้านการรับรู้ ด้านพฤติกรรม และด้านทัศนคติ



11. เอกสารอ้างอิง

- [1] Armstrong, M. (1992). *Strategies for Human Resource Management, A total business approach*. London: Koran Page.
- [2] S., Chaitavee. (2011). How to make employees love the organization. *Journal of Productivity World*. 6(93), pp.68-71. (in Thai).
- [3] Ministry of Labour. (2018). Labor market situation. [online]. Available: <https://www.doe.go.th/> . (in Thai).
- [4] Division of the Industrial Factory. (2018). Cumulative statistics of factory authorized to operate. [online]. Available: <http://www.diw.go.th.hawk>. (in Thai).
- [5] S., Thanin. (2015). *SPSS for Research and Statistics*. Bangkok: S. V. Interprint. (in Thai).
- [6] T., Wanmai. (2015). Corporate loyalty of Sharp Appliance Company. Master of Business Administration (Business Administration), King Mongkut's Institute of Technology Ladkraband. (in Thai).
- [7] I., Panda. (2013). Developing a causal relationship structure of factors that asste loyalty. Master of Business Administration (Business Administration), Silpakorn University. (in Thai).
- [8] T., Sarun. (2013). Key factors that keep employees loyal to organization. Master of Business Administration (Business Administration), Burapha University. (in Thai).
- [9] Sirca, Babnik and Breznil. (2013). Toward Organizational Performance Understanding human resource management climate. *Emerald*, 113(1) (March 2013), pp.376.
- [10] C., Vipa. (2016). Employee loyalty to the organization. Master of Education Administration (Education Administration), Buraphs University. (in Thai).
- [11] K., Tanutchaporn. (2014). Motivation relationship with loyalty to the organization of Employee. Master of Management (Management), Srinakharinwirot University. (in Thai).