

อิทธิพลเชิงโครงสร้างของสมรรถนะ สภาพแวดล้อมการทำงาน และความพึงพอใจของ
พนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในอุตสาหกรรม
การผลิตเครื่องจักรกล จังหวัดระยอง

สิทธิศักดิ์ สวัสดิ์ผล* ธัญนันท์ บุญอยู่ และ สุมาลี รามานุญ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

STRUCTURAL INFLUENCE OF COMPETENCY, WORKING ENVIRONMENT AND
EMPLOYEE SATISFACTION AFFECTING THE EMPLOYEE LOYALTY OF THE
MACHINERY MANUFACTURING INDUSTRY IN RAYONG PROVINCE

Sittisak Sawatdeephon*, Thanyanan Boonyoo and Sumalee Ramanust

Master of Business Administration, Program in Business Administration, South East Asia University, Thailand

E-mail: sittisak8151@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 30 มิถุนายน 2564

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 8 เมษายน 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 16 กันยายน 2564

บทคัดย่อ

การทํารว้จยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจของพนักงานและความจงรักภักดีของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจของพนักงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงสมรรถนะสู่ความจงรักภักดีของพนักงาน และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจของพนักงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงสภาพแวดล้อมในการทำงานสู่ความจงรักภักดีของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องจักรกล จังหวัดระยอง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานแห่งหนึ่งในอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องจักรกล จังหวัดระยอง จำนวนทั้งสิ้น 175 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติใช้ในการวิจัย คือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้าง (SEM) โดยใช้โปรแกรม Smart PLS 3.0

ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องจักรกล จังหวัดระยอง มีระดับของสมรรถนะ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจของพนักงานและความจงรักภักดีของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94, 3.85, 3.85 และ 3.82 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.570, 0.650, 0.664 และ 0.812 ตามลำดับ 2) ความพึงพอใจของพนักงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงสมรรถนะสู่ความจงรักภักดีของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.570 และขอบเขตบนเท่ากับ 0.907 และ 3) ความพึงพอใจของพนักงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงสภาพแวดล้อมในการทำงานสู่ความจงรักภักดีของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.582 และขอบเขตบนเท่ากับ

0.912 ซึ่งจากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า สมรรถนะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของพนักงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานก็ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ส่วนความพึงพอใจของพนักงานเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ : สมรรถนะ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจของพนักงาน ความจงรักภักดีของพนักงาน

Abstract

The objectives of this research is to 1) study the level of the competency, working environment, employee satisfaction and employee loyalty, 2) study the influence of employee satisfaction as the mediator between the competency and the employee loyalty, and 3) study the influence of employee satisfaction as the mediator between the working environment and employee loyalty in the machinery manufacturing industry, Rayong Province. The samples used in the research were 175 employees in the machinery manufacturing industry in Rayong Province. The research tool was a questionnaire. The statistics used in research consist of frequency, percentage, mean and standard deviation values. The structural equation model (SEM) was analyzed by using Smart PLS 3.0 program.

As results, it was found that (1) employees of the machinery manufacturing industry in Rayong Province have an overall level of competency, working environment, employee satisfaction and employee loyalty at a high level with the mean values of 3.94, 3.85, 3.85 and 3.82, respectively, and the standard deviations of 0.570, 0.650, 0.664 and 0.812, respectively, (2) the employee satisfaction is the mediator connecting the competency to the employee loyalty with the lower bound coefficient of 0.570 and the upper bound of 0.907, and (3) the employee satisfaction is also the mediator connecting the work environment to the employee loyalty with the lower bound coefficient of 0.582 and the upper bound of 0.912. The results shown that the competency results in the employee satisfaction, and the working environment affects the employee satisfaction. The employee satisfaction is the most important factor affecting employee loyalty, significantly.

Keywords : Competency, Working Environment, Employee Satisfaction, Employee Loyalty

ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย

อุตสาหกรรมเหล็กเปรียบเสมือนกระดูกสันหลังของระบบอุตสาหกรรม เพราะเหล็กเป็นวัตถุดิบที่นำไปใช้ในอุตสาหกรรมต่อเนื่องมากมาย ได้แก่ เครื่องจักรกล รถยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า เฟอร์นิเจอร์ ก่อสร้าง ฯลฯ ในปี 2562 ทั่วทั้งโลกมีความต้องการใช้เหล็กสูงถึง 1,767 ล้านตัน แต่การแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งส่งผลกระทบเชิงลบต่อเศรษฐกิจและสังคมโลกอย่างรุนแรง ทำให้ความต้องการใช้เหล็กโดยรวมของโลกในปี 2563 จะถดถอยลง สำหรับวิกฤติโควิด-19 นี้ ปริมาณความต้องการใช้เหล็กของประเทศไทยปี 2563 ถดถอยลงและอาจต้องใช้ระยะเวลาฟื้นตัวหลายปี โดยคาดว่า ในอนาคตปริมาณความต้องการใช้เหล็กของประเทศไทยอาจจะปรับตัวเพิ่มขึ้นหากโควิด-19 จะหมดไป ดังนั้นการสนับสนุนจากภาครัฐทั้งการปกป้องอุตสาหกรรมเหล็กภายใน และการส่งเสริมการใช้ผลิตภัณฑ์เหล็กที่ผลิตในประเทศจะเป็นปัจจัยสำคัญช่วยเร่งการฟื้นตัวของอุตสาหกรรมเหล็กภายในประเทศให้เร็วขึ้นได้ ทรัพยากรมนุษย์เป็นหนึ่งในทรัพยากรที่สำคัญที่จะช่วยพาองค์กรสามารถผ่านอุปสรรคหรือวิกฤติต่าง ๆ ได้ด้วยดี (จากเว็บไซต์กลุ่มอุตสาหกรรมเหล็ก, 2563)

ปัจจุบันยังพบปัญหาเรื่องการลาออกของพนักงานในบริษัทเป็นจำนวนมาก จากข้อมูลจำนวนพนักงานปี 2558-2563 มีจำนวนพนักงานเท่ากับ 1132, 1008, 962, 932 และ 898 ตามลำดับ ลดลงอย่างต่อเนื่อง เพราะมีพนักงานลาออกจากงาน 342, 201, 178, 139, 85 ตามลำดับ (บริษัท ดานิลี จำกัด, 2563) องค์กรจะประสบผลสำเร็จและบรรลุจุดหมายปลายทางที่กำหนดได้นั้นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในบรรดาทรัพยากรในองค์กรนั้นประกอบด้วย บุคลากร เงิน วัสดุ อุปกรณ์ รวมถึงอาคารสถานที่ และเทคโนโลยีได้รับการกล่าวถึงว่ามีบทบาทสำคัญเพราะคนนั้นเป็นปัจจัยที่มีค่ามหาศาลและองค์กรต้องรักษารวมถึงต้องทำการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเพราะบุคลากรหรือที่เราเรียกว่า ทรัพยากรมนุษย์ (Yudi, 2018, 30) ปัจจุบันความจงรักภักดีต่อองค์กรซึ่งเป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่มีทัศนคติต่อองค์กรในทางที่ดีซึ่งแนวทางการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรคือทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ให้แก่บุคลากรหากบุคลากรมีทัศนคติการทำงานที่ดีมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงาน ย่อมสะท้อนพฤติกรรมที่มีต่อองค์กร เกิดความรัก ความผูกพัน เชิดชูองค์กรของตน เหมือนตนนั้นได้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และไม่มีความต้องการที่จะลาออกจากองค์กร (Shi He, 2014, 7-8)

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลเชิงโครงสร้างของสมรรถนะ สภาพแวดล้อมการทำงาน และความพึงพอใจของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีในอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องจักรกล จังหวัดระยอง โดยจะศึกษาประเด็นที่ว่า เพราะเหตุใด หรือมีปัจจัยใดบ้างหรือไม่ที่จะเป็นปัจจัยนำไปสู่ผลความจงรักภักดีของพนักงานในในอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องจักรกล จังหวัดระยอง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อ การปรับปรุง การพัฒนา การรับรู้ถึงปัญหาต่าง ๆ และการนำแนวคิดมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติ รวมทั้งนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพสมรรถนะของพนักงานและ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตอบสนองต่อองค์กร และการตอบสนองความพึงพอใจของพนักงานเพื่อการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรได้ยาวนานที่สุด มีความจงรักภักดีต่อองค์กรเพื่อให้้องค์การประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจของพนักงานและความจงรักภักดีของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องจักรกล จังหวัดระยอง
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจของพนักงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงสมรรถนะสู่ความจงรักภักดีของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องจักรกล จังหวัดระยอง
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจของพนักงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงสภาพแวดล้อมในการทำงานสู่ความจงรักภักดีของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องจักรกล จังหวัดระยอง

สมมติฐาน

- สมมติฐานที่ 1 สมรรถนะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงาน
- สมมติฐานที่ 2 สมรรถนะมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน
- สมมติฐานที่ 3 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงาน
- สมมติฐานที่ 4 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน
- สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจของพนักงานมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน
- สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจของพนักงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างสมรรถนะและความจงรักภักดีของพนักงาน
- สมมติฐานที่ 7 ความพึงพอใจของพนักงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลเชิงโครงสร้างของสมรรถนะ สภาพแวดล้อมการทำงาน และความพึงพอใจของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องจักรกล จังหวัดระยอง โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นตัวแปรที่ประกอบด้วย (1) สมรรถนะ (2) สภาพแวดล้อมการทำงาน (3) ความพึงพอใจของพนักงาน และ (4) ความจงรักภักดีของพนักงาน
2. ขอบเขตด้านประชากร โดยการวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตประชากรของพนักงานอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องจักรกล จังหวัดระยองแห่งหนึ่ง ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 887 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Hair et al. (2020) ได้เสนอแนวทางสำหรับการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างสูงสุด 5 ถึง 20 หน่วยตัวอย่างต่อ 1 จำนวนตัวชี้วัด ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนตัวชี้วัด 35 ตัวจึงทำให้การวิจัยครั้งนี้ควรกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คือ 175 ตัวอย่าง หลังจากนั้นจึงสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งตามระดับการปฏิบัติงาน และใช้วิธีการดำเนินการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานอุตสาหกรรม การผลิตเครื่องจักรกล จังหวัดระยอง แห่งหนึ่ง

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนธันวาคม 2563- มีนาคม 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับมาขยายองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับสมรรถนะ สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจของพนักงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในองค์กรสร้างความเติบโตและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

2. ผู้บริหารทางภาครัฐสามารถนำผลการวิจัยมาใช้ประกอบการปรับปรุงในเรื่องระบบบริหารงานบุคคล ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ภาครัฐจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับการพัฒนาและสร้างการเรียนรู้ในเรื่องระบบบริหารงานบุคคลในอนาคต

3. ผู้ประกอบการภาคเอกชนสามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการปรับปรุงระบบบริหารงานบุคคล การพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสร้างความพึงพอใจของพนักงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน ใช้เป็นข้อมูลให้เกิดประโยชน์ในการยกระดับความจงรักภักดีของพนักงาน เพื่อบุคลากรเกิดความตั้งใจและเต็มใจทำงานให้กับองค์กรได้อย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ในการลดต้นทุนในการสรรหาพนักงานใหม่เพื่อทดแทนพนักงานที่ลาออก

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยในครั้งนี้ได้ดำเนินการศึกษาวิจัยตามแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ (Competency) สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) และความจงรักภักดีของพนักงาน (Employee Loyalty) ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญจากการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. สมรรถนะ (Competency) เป็นความสามารถต่าง ๆ หรือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมโดยใช้ ทักษะ ความรู้ ทักษะคติและคุณลักษณะต่าง ๆ (Cheptoo, 2020, 33-36) ที่สามารถพัฒนาขึ้นให้เกิดความชำนาญ ซึ่งจะเป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้ตัวบุคคลมีผลงานที่โดดเด่นส่งผลให้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การปฏิบัติงาน (ศตวรรษ กล้าดิษฐ์, 2560, 6) โดยสมรรถนะบุคคลเกิดจากองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ประกอบด้วย 1) ทักษะ 2) ความรู้ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับ 4) บุคลิกประจำตัวบุคคลหรือความเป็นผู้นำ และ 5) แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน

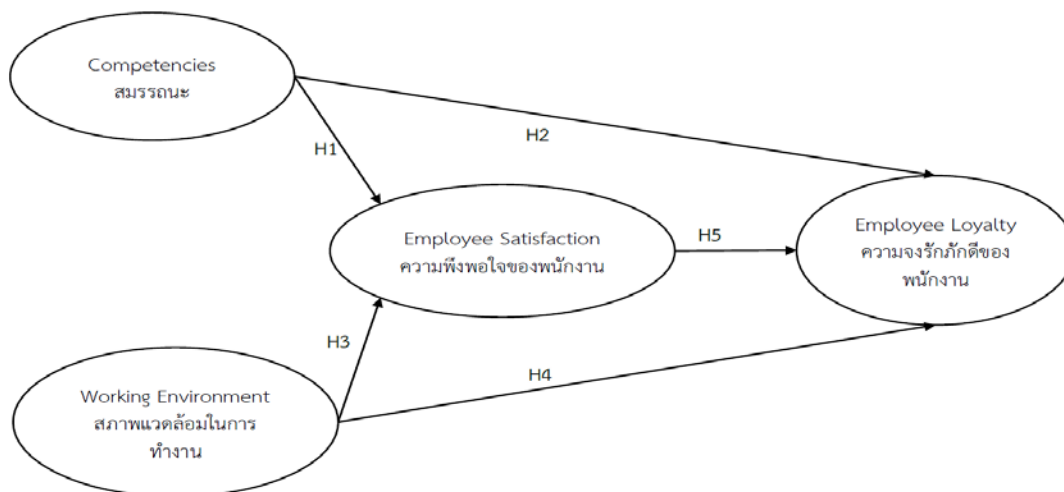
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Environment) เป็นสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวพนักงานในสถานที่นั้น ๆ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ทั้งด้านกายภาพ สังคมและด้านจิตใจ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและ

เพื่อนพนักงาน (อลิษา กำแพงเงิน, ธัญนันท์ บุญอยู่ และสมใจ บุญทานนท์, 2562) สิ่งเหล่านี้จะมีเป็นผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างการรับรู้สัมผัสความรู้สึกพึงพอใจในลักษณะการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่องค์กรควรต้องจัดหาและสร้างขึ้นเพื่อประโยชน์แก่พนักงานเพื่อได้มาซึ่งเป้าหมายขององค์กร (ศุภลักษณ์ พรหมศรี, 2558, 83-84) โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานตามแนวคิดของคิวพร โปรยานนท์ (2554, 35-36) ประกอบด้วย 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ 2) สภาพแวดล้อมทางสังคม และ 3) สภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจ

3. ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) เป็นพฤติกรรมทางอารมณ์ที่มีความรู้สึกนึกคิดทางบวกและทัศนคติในการปฏิบัติงานที่มีความเต็มใจกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ความรู้สึกตั้งใจที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ ให้ประสบผลสำเร็จตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานสูงและการทำงานที่มีความสุข ตลอดจนมีความรักในองค์กร โดยบุคคลจะมีความต้องการในงานที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งปัจจัยของ Herzberg แบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจที่เป็นปัจจัยกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 2) ความได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4) ความรับผิดชอบ 5) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยค้ำจุนที่เป็นปัจจัยที่ทำให้แรงจูงใจคงอยู่ตลอดเวลา ประกอบด้วย 1) ค่าตอบแทน 2) โอกาสความก้าวหน้าในงาน 3) ความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน 4) นโยบายและการบริหารจัดการ 5) สถานะของอาชีพ 6) สภาพการทำงาน 7) สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัว 8) ความมั่นคงในการทำงาน 9) วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา (ธนวัฒน์ มั่นเหมือนป้อม, 2559, 30-31)

4. ความจงรักภักดีของพนักงาน (Employee Loyalty) เป็นความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร ภูมิใจ เต็มใจ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่นทุ่มเทต่อการปฏิบัติงาน (ไพรัช ศิลาธร, 2559, หน้า 22) ตลอดจนปกป้องต่อสู้เพื่อองค์กร เกิดเป็นความรู้สึกผูกพันเชิดชูขององค์กรของตน และมีความซื่อสัตย์ต้องการเป็นสมาชิกอยู่ในองค์กรต่อไป มีความพยายามเพื่อให้เกิดความสำเร็จขององค์กร โดยความจงรักภักดีของพนักงานตามแนวคิดของธนวัฒน์ มั่นเหมือนป้อม (2559, 12-13) ประกอบด้วย 1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก 2) ด้านความรู้สึก และ 3) ด้านการรับรู้

ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยที่มีขอบเขตและมีรายละเอียดการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องจักรกล จังหวัดระยองแห่งหนึ่ง ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 887 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Hair et al. (2020) ได้เสนอแนวทางสำหรับการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างสูงสุด 5 ถึง 20 หน่วยตัวอย่างต่อ 1 จำนวนตัวชี้วัด ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนตัวชี้วัด 35 ตัวจึงทำให้การวิจัยครั้งนี้ควรกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คือ 175 ตัวอย่าง หลังจากนั้นจึงสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งตามระดับการปฏิบัติงาน และใช้วิธีการดำเนินการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามจะเป็นแบบรายการ (Check List) และส่วนที่ 2 – 5 เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1932) ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยใช้คำถามที่แสดงระดับการวัดข้อมูลอันตรภาค (Interval Scale)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ที่ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ที่ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร และใช้สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) และหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

รวมถึงหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง โดยใช้โปรแกรม Smart PLS 3.0 แต่แนวทางการประเมินผลการวิเคราะห์ของตัวแบบสมการโครงสร้างมีความแตกต่างกับแนวทางการประเมินแบบดั้งเดิม (Benitez et al., 2020) โดยผู้วิจัยใช้แนวทางการประเมินตามคำแนะนำของนักวิธีวิทยาการวิจัยล่าสุด (Hair et al., 2020)

ผลการวิจัย

ในผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 89.71) มีอายุอยู่ในช่วง 36-45 ปี (ร้อยละ 53.71) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 74.86) มีระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า (ร้อยละ 45.71) มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 68.00) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 30,000 บาท (ร้อยละ 42.29)

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านสมรรถนะมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 3.95 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.570 รองลงมา คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 3.85 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.650 รองลงมา คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 3.85 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.664 และความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 3.82 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.812

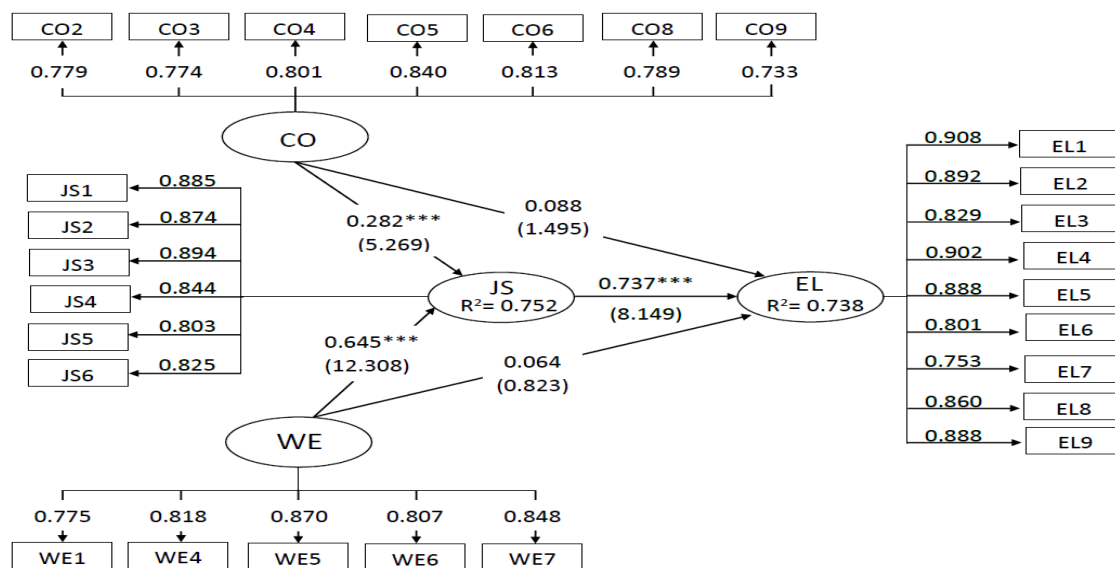
ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์ความถดถอยอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมระหว่างสมรรถนะ สภาพแวดล้อมการทำงาน ความพึงพอใจของพนักงาน และความจงรักภักดีของพนักงานตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรของที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงาน (EL)

ตัวแปร (LV)	ค่าความผันแปร (R ²)	อิทธิพล (Effect)	CO	WE	JS
ความจงรักภักดีของพนักงาน (EL)	0.738	DE	0.088	0.064	0.737
		IE	0.208	0.475	0.00
		TE	0.296	0.539	0.737
ความพึงพอใจในงาน (JS)	0.752	DE	0.282	0.645	0.000
		IE	0.000	0.000	0.000
		TE	0.282	0.645	0.000

หมายเหตุ: De=Direct Effect, IE=Indirect Effect, TE=Total Effect, N/A=Not Applicable

จากตารางที่ 1 เห็นได้ว่าปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อความจงรักภักดีของพนักงาน (EL) พบว่า สมรรถนะ (CO) สภาพแวดล้อมการทำงาน (WE) มีอิทธิพลทางตรงต่อความจงรักภักดีของพนักงาน (EL) มีค่าเท่ากับ 0.088, 0.064 และ 0.737 ตามลำดับ ส่วนสมรรถนะ (CO) และสภาพแวดล้อมการทำงาน (WE) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความจงรักภักดีของพนักงาน (EL) โดยมีค่าเท่ากับ 0.208 และ 0.475 ตามลำดับ นอกจากนี้ สมรรถนะ (CO) และสภาพแวดล้อมการทำงาน (WE) มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของพนักงาน (JS) มีค่าเท่ากับ 0.282 และ 0.645 ตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปแสดงได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้าง

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงาน พบว่าค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมีความแตกต่างกันตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	สัมประสิทธิ์ เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H1 สมรรถนะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงาน	0.282***	5.269	สนับสนุน
H2 สมรรถนะมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน	0.088	1.495	ไม่สนับสนุน
H3 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงาน	0.645***	12.308	สนับสนุน
H4 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน	0.064	0.823	ไม่สนับสนุน
H5 ความพึงพอใจของพนักงานมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน	0.737***	8.149	สนับสนุน

หมายเหตุ: (* หมายถึง p-value ≤ 0.10 หรือ ค่า t ≥ 1.65) (** หมายถึง p-value ≤ 0.05 หรือ ค่า t ≥ 1.96) (***) หมายถึง p-value ≤ 0.01 หรือ ค่า t ≥ 2.58)

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยสมรรถนะกับสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงาน แต่สมรรถนะกับสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน และความพึงพอใจของพนักงานมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลาง (Mediation Variable) ซึ่งเป็นตัวแปรที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยที่ตัวแปรคั่นกลางจะอธิบายอิทธิพลทางอ้อมระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งจะเป็นการศึกษาความสัมพันธ์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง (Mediation Variable)

สมมติฐานการวิจัย	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
H6 ความพึงพอใจของพนักงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างสมรรถนะและความจงรักภักดีของพนักงาน	0.730	0.085	0.570	0.907
H7 ความพึงพอใจของพนักงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงาน	0.750	0.084	0.582	0.912

จากตารางที่ 3 พบว่า (1) ความพึงพอใจของพนักงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างสมรรถนะและความจงรักภักดีของพนักงาน โดยมีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) มีค่าเท่ากับ 0.570 และค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตขอบเขตบน (Boot ULCL) มีค่าเท่ากับ 0.907 แสดงว่า อิทธิพลของความพึงพอใจของพนักงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างสมรรถนะและความจงรักภักดีของพนักงาน (2) ความพึงพอใจของพนักงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงาน โดยมีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) มีค่าเท่ากับ 0.582 และค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตขอบเขตบน (Boot ULCL) มีค่าเท่ากับ 0.912 แสดงว่า อิทธิพลของความพึงพอใจของพนักงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.582 และขอบเขตบนเท่ากับ 0.912

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลการวิจัยและตีความข้อมูลต่าง ๆ ได้เป็น 3 ประเด็น คือ

1. สมรรถนะ จากผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานจากผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nikolajevaite (2016) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานและ

ความพึงพอใจของพนักงานชาวอังกฤษและชาวลิทัวเนีย ซึ่งผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมทุกด้านของสมรรถนะที่เป็นความสามารถด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะพึงประสงค์และด้านทัศนคติ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การของพนักงานชาวอังกฤษและชาวลิทัวเนีย ซึ่งความสามารถด้านต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสามารถสนองความต้องการของพนักงานเองได้ และสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจทำให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานและบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ พนักงานชาวลิทัวเนียได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทางกายภาพและชาวอังกฤษโดยนโยบายและความมุ่งมั่นขององค์กร โอกาสในการทำงานที่ให้ประโยชน์และการควบคุมตนเอง ความสนใจให้เกียรติและเคารพผู้อื่น

2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นทั้งสถานที่ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ทั้งด้านกายภาพ สังคมและจิตใจ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนพนักงาน มีการให้ความร่วมมือในการทำงาน และมีความสุขสนุกสนานที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรนี้ ความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Karamanis (2019) ได้ศึกษาผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อความพึงพอใจของพนักงานหลักฐานจากภาครัฐของกรีก ผลงานวิจัยพบว่า สภาพสิ่งแวดล้อมการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยแรงจูงใจด้านสภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน สิ่งเหล่านี้เป็นสภาพเหมาะสมในการทำงานสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากรทำให้ผู้อำนวยการผู้จัดการสำนักงานและบุคลากรทางการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด

3. ความพึงพอใจของพนักงาน จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากความพึงพอใจของพนักงานเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีความภาคภูมิใจ มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน มีความเต็มใจกระตือรือร้นในการทำงานด้วยความสมัครใจ มีความพร้อมทุ่มเทความรู้ความสามารถและพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บังเกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะส่งผลความสำเร็จต่อองค์การตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพรัช ศิลาศรี (2559) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทนาคาซิมา รับเบอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลงานวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดี นอกจากนี้จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างสมรรถนะและความจงรักภักดีของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากสมรรถนะหรือศักยภาพในหน้าที่การปฏิบัติงานที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการสร้างผลงาน มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร มีความพยายามและภาคภูมิใจในความสำเร็จต่อองค์กร นอกจากนี้จากผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจของพนักงาน

เป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานจะเป็นผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของพนักงาน มีความสุขในการทำงาน มีสังคมเพื่อนร่วมงานที่ได้รับความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้การปฏิบัติงานมีความต่อเนื่อง เป็นการสร้างคุณค่าแก่องค์กรได้ ซึ่งจะส่งผลความสำเร็จต่อองค์กรตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yuliyanti (2020) ผลของการพัฒนาอาชีพและสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อความภักดีของพนักงานกับความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรแทรกแซง ผลงานวิจัยพบว่า การพัฒนาอาชีพและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานมีผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานและความภักดีของพนักงาน ความพึงพอใจในงานมีผลในเชิงบวกต่อความภักดีของพนักงาน และความพึงพอใจในงานได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเป็นตัวแปรแทรกแซงที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาอาชีพและสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อความภักดีของพนักงานที่ PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) สาขาตันจุงปริก

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลการวิจัยผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น ความขัดแย้งในองค์กร และความเครียดหรือปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบหรือผลักดันทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อเป้าหมายหรือบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรในอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องจักรกล จังหวัดระยอง
2. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษางานวิจัยอาจจะเปลี่ยนวิธีการเป็นวิธีวิจัยแบบเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลมาวิเคราะห์งานวิจัยให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น สำหรับการนำไปพัฒนาทางด้านการบริหารในอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องจักรกล จังหวัดระยอง

เอกสารอ้างอิง

- ธนวัฒน์ มั่นเหมือนป้อม. (2559). *วัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในการทำงานที่พยากรณ์ความจงรักภักดีของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- บริษัท ดานีส จำกัด. (2563). ข้อมูลจำนวนพนักงานบริษัท. ระบุ: ฝ่ายบุคคล.
- ไพรัช ศิลาศรี. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความจงรักภักดีและความผูกพันต่อการของพนักงานบริษัทนาฬิกา รับเบอร์ (ประเทศไทย) จำกัด* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สถาบันเหล็กและเหล็กกล้าแห่งประเทศไทย. (2563). สืบค้น 1 พฤศจิกายน 2563, จาก https://miu.isit.or.th/box/Download/322/Machinery%20Outlook_Q4,%202020.pdf
- ศตวรรษ กล้าดิษฐ์. (2560). *สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาสากิ จำกัด* (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- ศิวพร โปรยานนท์ (2554). *พฤติกรรมของผู้นำและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อความสร้างสรรค์ในงานของบุคลากร กรณีศึกษาองค์การธุรกิจไทยที่มีนวัตกรรมยอดเยี่ยม* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศุภลักษณ์ พรหมศรี. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของพนักงานความผูกพันในงานกับความพึงพอใจในงาน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อลิษา กำแพงเงิน, ธัญนันท์ บุญอยู่, และสมใจ บุญทานนท์. (2562). *ตัวแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของสภาพแวดล้อมขององค์การและคุณภาพชีวิตในงานที่มีผลต่อการรับรู้ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด* (มหาชน). *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 11(3), 124-137.
- Benitez, J., Henseler, J., Castillo, A., & Schuberth, F. (2020). How to perform and report an impactful analysis using partial least squares. Guidelines for confirmatory and explanatory IS research. *Information & Management*, 57(2), 1–16.
- Chetna, P., & Rajni, K. (2012). Impact of job satisfaction and organizational commitment on employee loyalty. *International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research*, 1(8), 26-41.
- SHI, H. (2014). *The Relationship between job satisfaction and employee loyalty in the manufacturing industry of China*. Universiti Teknologi Malaysia

- Nikolajevaite, M. (2016). Relationship Between Employees' Competencies and Job Satisfaction: British and Lithuanian Employees. *Psychology Research*, 6(11), 684-692.
- Hair, J. F., Howard, M. C., & Nitzl, C. (2020). Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis. *Journal of Business Research*, 109, 101–110.
- Karamanis, K., Arnis, N., & Pappa, P. (2019). Impact of working environment on job satisfaction: Evidence from Greek Public Sector. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 14(3), 5-21.
- Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140(22), 5-55.
- Nyoman, W. (2018). Organization culture competency compensation job satisfaction and lecturer loyalty. *Journal of Business on Hospitality and Tourism*, 4(1), 1-19.
- Cheptoo, R. (2020). The Role of Competency in Curbing Youth Unemployment: Competencybased Curriculum Approach. *International Journal of Education*, 8(4), 33-37.
- Yuliyant, I. (2020). The Effect of Career Development and Work Environment on Employee Loyalty with Work Satisfaction as Intervening Variables. *The International Journal of Social Sciences World*, 2(2), 20-31.