

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ  
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ  
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2560



นางสาวอริสรา เพชรานนท์

ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศารุ่งเรือง,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

ดวงพร อาภาศิลป์, Ph.D.

คณบดี

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ดร.พาสน์ ทิมทรัพย์,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาจากบุคคลหลายฝ่าย ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณทุกท่าน ในการชี้แนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พลิศ รุ่งเรือง ที่กรุณาแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ รวมทั้งได้ตรวจสอบแก้ไขสารนิพนธ์ฉบับนี้ และให้ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ ตลอดจนเสียสละเวลาในการชี้แนะให้คำปรึกษา รวมถึงคณาจารย์ของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ได้ให้ความรู้ในด้านต่างๆ ตลอดหลักสูตรการศึกษาที่เป็นพื้นฐานความรู้สำคัญ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ และขอขอบคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ให้คำชี้แนะจนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จโดยสมบูรณ์

ผู้ศึกษาขอขอบคุณกัลยาณมิตรของผู้เขียนทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้ผู้ศึกษาตลอดมา เพื่อนๆ BM รุ่น 18C ทุกคน ที่ได้ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ตลอดเวลาการเรียน ความเอื้ออาทร มิตรภาพที่จริงใจ ความเป็นกันเอง และช่วยสร้างบรรยากาศในการศึกษาให้เป็นไปอย่างสนุกสนาน ตลอดจนผู้บังคับบัญชาที่องค์กร รวมถึงทุกๆ ท่านที่คอยแนะนำและช่วยเหลือในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณครอบครัว บิดา มารดา และสมาชิกในครอบครัวทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุนในการศึกษา ตลอดจนเป็นกำลังใจและให้คำแนะนำที่ดีมีคุณค่า ทำให้ผู้ศึกษาสามารถจัดทำการศึกษาชิ้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงได้ดี คุณค่าทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ผู้ศึกษาขอน้อมรำลึกและบูชาพระคุณแก่บุพการีของผู้ศึกษา และบูรพาจารย์ทุกท่าน ที่อยู่เบื้องหลังในการวางรากฐานการศึกษาให้กับผู้ศึกษา และขอขอบพระคุณเจ้าของเอกสารและงานวิจัยทุกท่าน ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าได้นำมาอ้างอิงในการทำวิจัย จนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

อริสรา เพชรานนท์

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
<b>บทที่ 1</b> บทนำ	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 สมมติฐานของการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
<b>บทที่ 2</b> การทบทวนวรรณกรรม	<b>6</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจ้างเหมาพนักงานบริการ (Outsourcing)	6
2.1.1 ความหมายของการจ้างเหมางาน	7
2.1.2 ประโยชน์ของการจ้างเหมาพนักงานบริการ (Outsourcing)	8
2.1.3 รูปแบบการจ้างเหมาบริการ	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement)	10
2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	11
2.2.2 องค์ประกอบและพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	13
2.2.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	16
2.2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	17
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	24
2.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล	26
2.4.2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน	29

## สารบัญ (ต่อ)

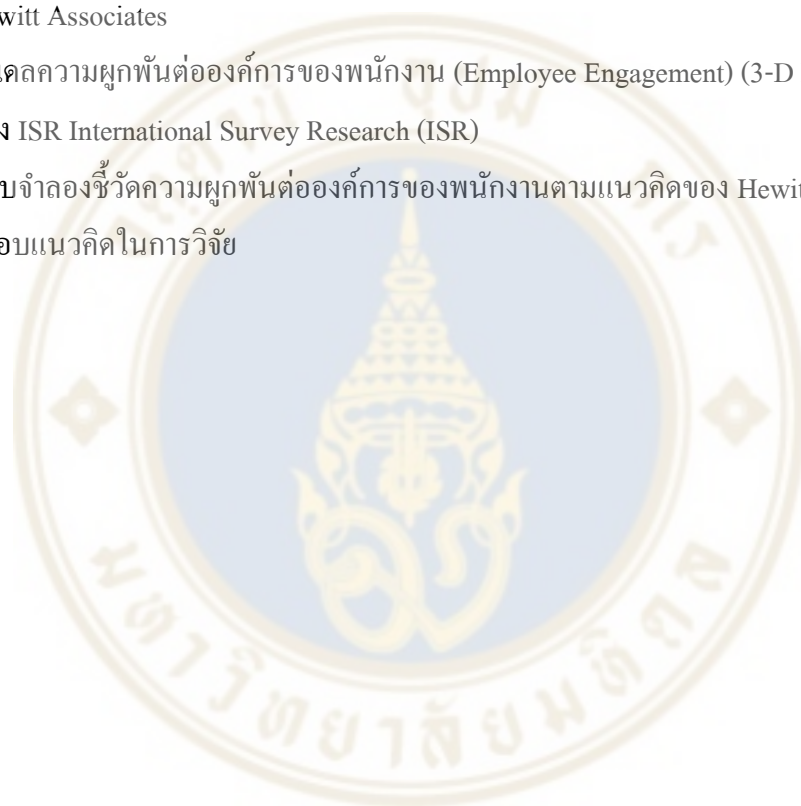
	หน้า	
<b>บทที่ 3</b>	<b>วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>34</b>
	3.1 รูปแบบการวิจัย	34
	3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
	3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	36
	3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
	3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
	3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39
<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการศึกษา</b>	<b>40</b>
	4.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	40
	4.4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (Demographic)	40
	4.4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)	42
	4.4.3 การทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัด (Reliability)	46
	4.4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร (Correlation Analysis)	47
	4.4.5 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)	49
	4.4.6 ภาพรวมการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย	50
<b>บทที่ 5</b>	<b>อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>52</b>
	5.1 อภิปรายผลการศึกษา	52
	5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร (Managerial Implication)	58
	5.3 ข้อจำกัดในการทำงานวิจัยและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	59
	<b>บรรณานุกรม</b>	<b>61</b>
	<b>ภาคผนวก</b>	<b>63</b>
	ภาคผนวก ก : แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	64
	<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>71</b>

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 แนวคิดการจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing)	7
2.2 สรุปผลงานวิจัยขององค์กรทั่วไป ทั้งภาครัฐและเอกชน	20
3.1 แสดงจำนวนประชากรและขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	35
4.1 แสดงภาพรวมของผู้ทำแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์	40
4.2 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของลูกจ้างจ้างเหมาบริการและความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ	43
4.3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha coefficient ของแบบสอบถาม	47
4.4 แสดงการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)	48
4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	49
4.6 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย	51

## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
2.1 การพัฒนาตัวชี้วัดปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถขององค์กร	11
2.2 โมเดลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) ของ Hewitt Associates	14
2.3 โมเดลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) (3-D Model) ของ ISR International Survey Research (ISR)	15
2.4 แบบจำลองชี้วัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตามแนวคิดของ Hewitt Associate	17
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	25





ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง

FACTORS AFFECTING EMPLOYEE ENGAGEMENT OF OUTSOURCE STAFF AT  
ELECTRICITY GENERATING AUTHORITY OF THAILAND (EGAT), TRANSMISSION SYSTEM  
CONSTRUCTION DIVISION

อริสรา เพชรานนท์ 5850437

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
พลิศารุ่งเรือง, Ph.D., ดร.พาสน์ ทิฆมทรัพย์, Ph.D.

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง จำนวน 162 คน ซึ่งมีรูปแบบการวิจัยเป็นแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ได้มาจากการสุ่มตามโควตา ทั้งนี้ได้การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีแจกแจงความถี่ โดยแสดงผลเป็นค่าร้อยละ วิเคราะห์องค์ประกอบการทดสอบความเชื่อมั่นของมาตราวัด โดยการใช้ค่า Cronbach's Alpha วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่  $p < 0.05$

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ, ความมั่นคงในการทำงาน, โอกาสความก้าวหน้าและการมีส่วนร่วมในการบริหาร, งานที่รับผิดชอบ และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 และสัมพันธ์กับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ขณะที่การทดสอบสมมติฐานโดยวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยด้านงานที่รับผิดชอบ และปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการเท่านั้น ดังนั้นหากผู้บริหารต้องการสร้างให้ลูกจ้างจ้างเหมาบริการเกิดความผูกพันต่อองค์กร ผู้บริหารควรมุ่งเน้นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการดังกล่าว เพื่อให้องค์กรสามารถบริหารทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำพาองค์กรบรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างยั่งยืน ใให้กับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ต่อไป

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์กร/ลูกจ้างจ้างเหมาบริการ



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีที่นำสมัย ทำให้โลกยุคโลกาภิวัตน์มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เป็นเหตุให้องค์กรต้องปรับเปลี่ยนตามเพื่อความอยู่รอดภายใต้สภาพการณ์ที่มีการแข่งขันอย่างสูง ปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถแข่งขันได้ นั่นก็คือ การบริหาร “ทรัพยากรมนุษย์” หรือ “ทุนมนุษย์” นอกจากนี้การกำหนดความสามารถหลักได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่างๆ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายเพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นมีความรู้ ทักษะ รวมถึงสร้างให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นการทำให้สมาชิกขององค์กรเกิดการพัฒนาและองค์กรกลายเป็นองค์กรที่เข้มแข็ง แต่อย่างไรก็ดีการพัฒนาบุคลากรให้มีเพียงทักษะความรู้คงจะไม่เป็นการเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ หากขาดการสร้างสิ่งที่เรียกกันว่า “ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร” (Employee Engagement) ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จและดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรทุกองค์กรควรตระหนักและให้ความสำคัญนั้นก็คือ จะทำอย่างไรที่จะเสริมสร้างความผูกพันให้แก่บุคลากรภายในองค์กร ทั้งนี้เพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าให้อยู่กับองค์กรได้นานที่สุด เพราะเมื่อบุคลากรที่มีศักยภาพหรือมีความสามารถสูงลาออกไป จะทำให้องค์กรต้องสูญเสียเวลาและงบประมาณจำนวนมากในการสรรหาคัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรใหม่เข้ามาทดแทน ซึ่งบุคลากรที่กล่าวถึงในองค์กรไม่ใช่เพียงบุคลากรที่เป็นพนักงานประจำขององค์กรเท่านั้น แต่รวมถึงลูกจ้างจ้างเหมาบริการ (สัญญาจ้าง) ที่ปฏิบัติงานร่วมกับพนักงานประจำอีกด้วย

การจ้างเหมาบริการ หมายถึง การจ้างบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล เพื่อให้ปฏิบัติงานบางอย่างแทนหน่วยงานนั้นๆ เนื่องจากไม่มีผู้ปฏิบัติงานหรือมีผู้ปฏิบัติงานแต่ไม่เพียงพอ โดยการจ้างงานนี้อาจจะว่าจ้างเป็นชิ้นงาน หรือเช่นสัญญาจ้าง มีกำหนดระยะเวลาแบบรายเดือน/รายปีแล้วแต่สัญญาที่ตกลงกัน (สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงแรงงาน, 2560)

ปัจจุบันการจ้างงานในรูปแบบของการจ้างเหมาได้รับความนิยมมากขึ้นเป็นลำดับ ทั้งแวดวงผู้ประกอบการในภาครัฐกิจรายย่อยและรายใหญ่ ตลอดจนหน่วยงานราชการต่างๆ รวมไปถึง

องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ ซึ่งสาเหตุหลักที่ทำให้การจ้างงานในรูปแบบนี้ได้รับความนิยมมากขึ้นนั้น มาจากแนวคิดที่องค์กรพยายามลดภาระต้นทุนต่างๆ ที่เกิดขึ้น ผ่านการลดค่าใช้จ่ายที่จะต้องสูญเสียไปจากการจ้างพนักงานประจำในอัตราที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากการจ้างบุคลากรที่เป็นพนักงานประจำนั้นไม่เพียงแต่ค่าใช้จ่ายเงินเดือนที่องค์กรจะต้องสูญเสียไป แต่ยังรวมถึงค่าใช้จ่ายในเรื่องของสวัสดิการ การดูแลสิทธิประโยชน์ต่างๆ ตลอดเวลาที่บุคลากรนั้นยังคงสภาพเป็นพนักงานประจำขององค์กร ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับการที่องค์กรจ้างลูกจ้างจ้างเหมาบริการจากภายนอก มาเป็นผู้ปฏิบัติงานหรือเป็นผู้ช่วยเหลือในงานบางอย่างแทน จะทำให้องค์กรสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากขึ้น แต่ต้องยอมรับว่าสถานะของลูกจ้างจ้างเหมาบริการยังมีความแตกต่างจากพนักงานประจำอยู่ค่อนข้างมากในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะเรื่องสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ รวมทั้งความมั่นคงทางอาชีพและการเจริญเติบโตตามสายงานของลูกจ้างเหล่านี้ เพราะปกติการทำสัญญาจ้างของลูกจ้างกลุ่มนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นสัญญาจ้างแบบมีกำหนดระยะเวลาปีต่อปีเท่านั้น

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2512 เป็นองค์กรหลักในการบริหารจัดการระบบไฟฟ้าของประเทศ ตลอดระยะเวลา 48 ปีที่ผ่านมา กฟผ. ได้พัฒนาองค์กรให้มีความทันสมัยมีขีดความสามารถสูง พร้อมรับความเปลี่ยนแปลงและเจริญเติบโตได้ภายใต้สถานการณ์ด้านพลังงานที่มีความผันผวนอยู่ตลอดเวลา โดยมีเป้าประสงค์ คือ “เป็นองค์กรชั้นนำในกิจการไฟฟ้าในระดับสากล” ด้วยเหตุนี้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ กฟผ. จึงมีความสำคัญ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรเป็นแรงขับเคลื่อนหลักที่จะสามารถพาองค์กรไปสู่เป้าประสงค์ดังกล่าวได้ จากข้อมูลทะเบียนประวัติพนักงาน พบว่า ปัจจุบัน กฟผ. มีบุคลากรในองค์กรทั้งสิ้น 22,437 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2560) โดยไม่นับรวมจำนวนลูกจ้างจ้างเหมาบริการ ทั้งนี้ กฟผ. มีสภาพแวดล้อมการทำงานและลักษณะงานที่แตกต่างกันตามสายงานที่รับผิดชอบ ผู้วิจัยเป็นหนึ่งในผู้ปฏิบัติงาน กฟผ. สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง ที่ทำงานร่วมกับลูกจ้างจ้างเหมาบริการ จากการสังเกตเรื่องความผูกพันของลูกจ้างจ้างเหมาบริการที่มีต่อหน่วยงานที่ผ่านมาพบว่า มีอัตราการลาออกของลูกจ้างอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานประจำ เนื่องจากลูกจ้างจ้างเหมาบริการเป็นผู้ที่ช่วยแบ่งเบาภาระงานของพนักงานประจำ ทำให้พนักงานประจำสามารถปฏิบัติงานหลักที่สำคัญได้อย่างเต็มที่ หากลูกจ้างจ้างเหมาบริการไม่มาปฏิบัติหรือลาออกจากงาน บริษัทคู่สัญญาก็จะมีการจัดหาลูกจ้างรายใหม่มาแทน ซึ่งเป็นสาเหตุให้พนักงานประจำต้องรับภาระงานเพิ่มขึ้นคือ เวลาที่จะต้องเสียไปในการสอนหรือถ่ายทอดงานใหม่ให้ ส่งผลให้การทำงานหลักเกิดความล่าช้าไม่ทันเวลา และจะเป็นเช่นนี้ทุกครั้งเมื่อมีการลาออกของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง เพื่อให้ทราบถึงข้อเท็จจริงของระดับความผูกพันของลูกจ้างจ้างเหมาบริการที่มีต่อองค์กร ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ในการนำมาใช้แก้ไขปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้น อีกทั้งเพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าเหล่านี้ให้คงอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด รวมทั้งเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการเสริมสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความรัก ความผูกพัน ห่มเทและตั้งใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร อันจะนำพาองค์กรบรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างยั่งยืน และจะเป็นประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการทำงาน ให้กับ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง

## 1.3 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง ได้แก่ ด้านงานที่รับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกจ้างจ้างเหมาบริการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง จำนวน 270 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2560)
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา โดยระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2560 ถึง สิงหาคม 2560

#### 1.4 สมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

H1 : ลูกจ้างจ้างเหมาบริการเพศหญิงมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าลูกจ้างจ้างเหมาบริการเพศชาย

H2 : อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ

H3 : ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ

H4 : ลูกจ้างจ้างเหมาบริการที่มีสถานภาพสมรส หม้ายและหย่าร้าง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าลูกจ้างจ้างเหมาบริการที่มีสถานภาพโสด

H5 : รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ

H6 : ระยะเวลาการทำงานมีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ

H7 : งานที่รับผิดชอบ มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ

H8 : ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ

H9 : โอกาสความก้าวหน้า มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ

H10 : ความมั่นคงในการทำงาน มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ

H11 : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ

H12 : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ

H13 : บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ

H14 : การมีส่วนร่วมในการบริหาร มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้การศึกษาไปปรับใช้กับลูกจ้างจ้างเหมาบริการ เพื่อทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และเพื่อรักษาลูกจ้างจ้างเหมาบริการที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด
3. เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ผู้บริหาร ในการวางแผนพัฒนาวิธีการบริหารงานกับลูกจ้างจ้างเหมาบริการ ให้มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น





## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจ้างเหมาพนักงานบริการ (Outsourcing)
  - 1.1 ความหมายของการจ้างเหมางาน
  - 1.2 ประโยชน์ของการจ้างเหมาพนักงานบริการ (Outsourcing)
  - 1.3 รูปแบบการจ้างเหมางานบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement)
  - 2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement)
  - 2.2 องค์ประกอบและพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement)
  - 2.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement)
  - 2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement)
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 3.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามตัวแปรของการวิจัย
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจ้างเหมาพนักงานบริการ (Outsourcing)

บทบาทและความหลากหลายของการจ้างเหมาพนักงาน นับวันยังมีอิทธิพลและได้รับความนิยมาจากองค์กรเพิ่มมากขึ้น เพราะข้อบข่ายของการจ้างเหมาพนักงานบริการในปัจจุบันนี้ ไม่ใช่เพียงแค่พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานต้อนรับ แม่บ้าน พนักงานรักษาความปลอดภัยเท่านั้น

แต่ยังได้ขยายขอบข่ายงานกว้างออกไปสู่ลักษณะงานในสายอาชีพหรือ Core Business มากยิ่งขึ้น เช่น พนักงานดูแลระบบ IT ในองค์กร วิศวกร พนักงานสำรวจตลาด ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น รวมถึงลักษณะ โครงสร้างและรูปแบบของการบริหารงานในยุคปัจจุบัน จะเป็นในเรื่องของรูปแบบ โครงสร้างองค์กรที่มีลำดับชั้นของสายงานที่สั้นลง หรือการที่ลักษณะการทำงานขององค์กร หลายๆ แห่งจะทำงานที่มีลักษณะเป็นโครงการมากขึ้น ซึ่งหลายๆ โครงการต้องการเพียงแค่ ผู้ชำนาญการ หรือทีมงานเฉพาะกิจเข้ามาทำงานในช่วงเวลาหนึ่ง เมื่อจบงานแล้วความต้องการใช้คน ก็หมดไป และยังคงภาระเรื่องการจัดหาพนักงานเอง หรือบางองค์กรมีนโยบายไม่รับพนักงาน ประจำเพิ่ม เพราะต้องการควบคุมค่าใช้จ่าย แต่เมื่อปริมาณงานเข้ามาเพิ่มก็จะเลี่ยงไปใช้พนักงาน บริการแทนเป็นกรณีไป (วัชรวงค์ เลิศวิทย์านุกูล, 2550)

### 2.1.1 ความหมายของการจ้างเหมางาน

การจ้างเหมาแรงงาน หมายถึง การที่มืองค์กรหรือบริษัทที่เป็นผู้รับเหมาการจ้าง แรงงานภายนอก (Leasing Company) ซึ่งมีการว่าจ้างแรงงานที่ต้องการจะทำงาน และบริษัทที่เป็น ผู้รับจ้างแรงงานภายนอก (Client Company) ซึ่งมีงาน และได้นำเอาพนักงานจากบริษัทผู้รับเหมา การจ้างแรงงานเข้ามาทำงานที่บริษัท ผู้รับจ้างเหมาแรงงานเอง การจ้างเหมาแรงงานจะเป็นการนำ คนข้างนอก (จากบริษัทผู้รับเหมาการจ้างแรงงานภายนอก) มาทำงานในองค์กรซึ่งวัตถุประสงค์ ของการจ้างเหมาแรงงานภายนอก คือ บริษัทผู้จ้างเหมาแรงงานภายนอกไม่ต้องยุ่งเกี่ยวกับเรื่อง แรงงานสัมพันธ์ ตัดปัญหาเรื่องแรงงานสัมพันธ์เมื่องานหมด หรือเมื่อหมดสัญญาจ้างก็จะคืน พนักงานให้แก่บริษัทผู้รับเหมาการจ้างแรงงานไป แล้วบริษัทผู้รับเหมาการจ้างแรงงานจะนำ พนักงานไปทำงานให้บริษัทผู้จ้างเหมาแรงงานรายอื่นๆ ต่อไป จึงเกิดความยืดหยุ่นมาก และมีความเหมาะสมกับธุรกิจ บางประเภท (รัตติเกล้า เทียงทางธรรม, 2556)

การจ้างเหมาพนักงานบริการ คือ การจัดจ้างบุคคล หรือบริการจากภายนอกเพื่อ ตอบสนองความต้องการทางธุรกิจ (วันชัย ดันติวิทยาพิทักษ์, 2548)

โดยแนวคิดที่ทำให้มีการจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing) มาจากแนวคิดดังนี้

ตาราง 2.1 แนวคิดการจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing)

การจ้างพนักงานประจำ	การจ้างเหมาแรงงานภายนอก
1. เมื่อพนักงานป่วย ขาดคนทำงานแทน และ ไม่ ต่อเนื่อง	1. เมื่อพนักงานป่วย จะมีคนทำงานแทน
2. ต้องจ่ายสวัสดิการ ทุกประเภท	2. ไม่ต้องจ่ายสวัสดิการใดๆ



ตาราง 2.1 แนวคิดการจ้างเหมาแรงงานภายนอก (Outsourcing) (ต่อ)

การจ้างพนักงานประจำ	การจ้างเหมาแรงงานภายนอก
3. ปรับเงินเดือนทุกปี	3. ปรับค่าบริการต่อเมื่อมีประกาศจากกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
4. กำหนดปริมาณงานและเวลาสิ้นสุดยาก	4. สามารถกำหนดปริมาณงานและเวลาสิ้นสุดได้ง่าย
5. เมื่อปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นที่พอใจ ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลได้	5. สามารถเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลได้ในกรณีพนักงานปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นที่พอใจ
6. กรณีเกิดความเสียหายหรือสูญหายเรียกร้องค่าเสียหายได้ยาก	6. เรียกร้องค่าเสียหายได้ตามข้อกำหนดในสัญญา
7. มีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการดูแลพนักงาน	7. ลดค่าใช้จ่ายในการดูแลพนักงาน
8. ภาระในขั้นตอนการควบคุม ดูแลพนักงาน	8. ลดภาระและขั้นตอนในการบังคับบัญชา เนื่องจากได้รับการดูแลจากผู้มีประสบการณ์เฉพาะด้าน
9. กรณีต้องการพนักงานใหม่ หรือต้องการทดแทนผู้ลาออก ต้องเสียเวลาในการรับสมัคร หรือฝึกอบรมใหม่	9. จัดคนทำงานได้ทันทีและต่อเนื่อง
10. กรณีเลิกจ้างเกิดปัญหาในเรื่องค่าใช้จ่ายในการเลิกจ้าง	10. ไม่มีปัญหาในกรณีค่าใช้จ่ายเมื่อเลิกจ้าง

ที่มา : วันชัย ตันติวิทยาพิทักษ์ (2548)

ในขณะที่บางองค์กรมองว่า การจ้างเหมางานบริการทำให้การบริหารคนในองค์กรหรือหน่วยงานมีความคล่องตัว เพราะทำสัญญากันเป็นรายปีไม่มีภาระผูกพัน หากคนที่บริษัทผู้ให้บริการส่งมาไม่เป็นที่พอใจก็สามารถเปลี่ยนได้ บ้างก็ต้องการประสบการณ์และความชำนาญการของการจ้างเหมาพนักงานบริการมาถ่ายทอดให้กับพนักงานภายใน หรือบางองค์กรก็ใช้บริการจ้างเหมาพนักงานบริการมาช่วยในงานเฉพาะด้าน หรือในโครงการพิเศษต่างๆ ขององค์กร

### 2.1.2 ประโยชน์ของการจ้างเหมาพนักงานบริการ (Outsourcing)

- องค์กรสามารถลดขนาดลง แต่ความสามารถเท่าเดิม

- องค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งขนาดใหญ่ได้
  - องค์กรสามารถลดต้นทุนได้ ทั้งด้านคน สวัสดิการ รวมถึงเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ
- องค์กรสามารถมุ่งไปที่สิ่งสำคัญต่อองค์กรมากกว่า เช่น ลูกค้าสัมพันธ์ การค้นคว้าวิจัย การพัฒนาการตลาด เป็นต้น ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงขึ้น และมีกำไรสูงขึ้นตามไปด้วย

### 2.1.3 รูปแบบการจ้างเหมางานบริการ

รูปแบบการดำเนินงานการจ้างเหมาบริการ (Outsourcing) ที่นิยมใช้ในปัจจุบันมี 2 รูปแบบ คือ

- ลักษณะที่องค์กรจ้างเข้ามาเป็นพนักงานชั่วคราว มีระยะเวลาของการสิ้นสุดการทำงาน
- บริการคอนแทรกเตอร์ ซึ่งจะมีบริษัทส่งเจ้าหน้าที่มาทำงานในองค์กรของผู้จ้าง โดยองค์กรจะจ่ายเงินให้แก่บริษัทคู่สัญญา

ทั้งนี้ ปิยวัฒน์ แก้วกัณษรัตน์ (2548) ได้อธิบายถึงแนวทางการบริการของบริษัทจ้างเหมาบริการ (Outsourcing) ทั่วไปไว้ ดังนี้

1. จัดหาบุคลากรไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ของผู้ว่าจ้าง โดยพนักงานผู้ปฏิบัติงานจะอยู่ในความดูแลของบริษัทจ้างเหมาบริการ (Outsourcing) ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเงินเดือนสวัสดิการต่างๆ ของพนักงาน หากกรณีที่พนักงานขาดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้สำเร็จ บริษัทจะรับผิดชอบในการดูแลพนักงาน

2. รับโอนพนักงานจากผู้ว่าจ้าง (กรณีผู้ว่าจ้างมีพนักงาน หรือลูกจ้างชั่วคราวอยู่แล้ว) จะเข้ามาทำหน้าที่บริการและดูแล โดยเฉพาะในเรื่องของรายได้ และสวัสดิการต่างๆ ซึ่งทางบริษัทผู้รับจ้างจะเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด

3. ให้บริการในด้านการสรรหาบุคลากรไปปฏิบัติงานยังสถานที่ของผู้ว่าจ้าง โดยระบุให้เป็นพนักงานประจำของผู้ว่าจ้างเอง (กรณีดังกล่าวนี้ผู้ว่าจ้างจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในส่วนของสวัสดิการต่างๆ ให้แก่พนักงาน

4. งานมาทำที่บริษัทจ้างเหมาบริการ (Outsourcing) ทั่วไป (กรณีผู้ว่าจ้างมีข้อจำกัดในเรื่องสถานที่ อุปกรณ์สำนักงาน หรือผู้ปฏิบัติงาน)

5. รับทำระบบจ่ายเงินเดือน โดยโปรแกรม Payroll ให้ผู้ว่าจ้าง

นอกจากนี้ การจ้างพนักงานจากภายนอกองค์กรในลักษณะการจ้างพนักงานจ้างเหมาบริการ (Outsourcing) เริ่มเข้ามามีบทบาทและได้รับความนิยมมากขึ้นตามลำดับ โดยองค์กรต่างๆ มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจ้างพนักงานจ้างเหมาบริการ ดังนี้

1. พิจารณาถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรว่าเป็นอย่างไร เช่น หากต้องการลดต้นทุน ต้องการควบคุมกำลังคน หรือต้องการงานเพิ่มเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งเท่านั้น

2. ควรกำหนดให้ชัดเจนว่าต้องการใช้พนักงานจ้างเหมาบริการจำนวนเท่าใด ใช้งานใดบ้าง ทั้งนี้เพื่อที่พนักงานในองค์กรรู้สึกชัดเจนในนโยบายขององค์กร ว่าจำเป็นต้องใช้พนักงานจ้างเหมาบริการในงานอะไรบ้าง เพราะเหตุใด ขอบเขตของงานแค่ไหน ซึ่งความชัดเจนนี้จะไม่ทำให้พนักงานรู้สึกถูกคุกคาม

3. ควรหลีกเลี่ยงในการใช้พนักงานจ้างเหมาบริการในงานที่เกี่ยวข้องกับความลับและเทคโนโลยีที่สำคัญขององค์กร งานที่ใช้ความรู้ ความสามารถ หรืองานที่อาจจะส่งผลกระทบต่อกิจการขององค์กรได้มาก

4. ต้องเลือกบริษัทจ้างเหมาบริการที่ดีมีความรับผิดชอบสูง ทั้งนี้ เพราะถ้าหากได้บริษัทจ้างเหมาบริการที่ไม่ดี เอาเปรียบลูกจ้างของตนเอง เช่น จ่ายค่าแรงต่ำกว่าค่าแรงขั้นต่ำ ไม่จ่ายค่าแรงในวันลาป่วย วันหยุดตามประเพณี ไม่มีประกันสังคม ไม่นำเงินเข้าประกันสังคม ไม่มีกองทุนเงินทดแทน ไม่มีวันหยุดพักผ่อนประจำปี หรือไม่จ่ายเงินค่าชดเชยการเลิกจ้าง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ลูกจ้างที่ถูกส่งเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรไม่มีคุณภาพ ขาดขวัญกำลังใจ ลาออกจากงานสูง หรือที่แย่กว่านั้นอาจจะนำคดีมาฟ้องร้องต่อองค์กรได้

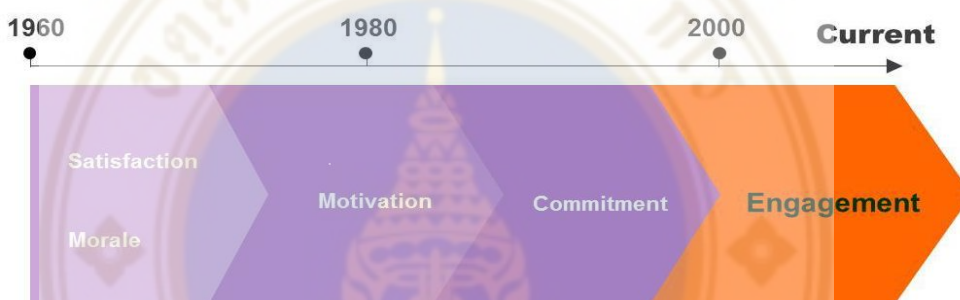
ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการจ้างเหมาพนักงานบริการ (Outsourcing) มีทั้งข้อดี และข้อเสีย รูปแบบในการจ้างก็มีความหลากหลาย ซึ่งแต่ละองค์กรสามารถพิจารณาตามความเหมาะสมของวัตถุประสงค์องค์กร

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement)

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) เป็นแนวคิดในการบริหารจัดการและการพัฒนาองค์กร โดยบริษัทที่ปรึกษาในต่างประเทศจำนวนมากได้ทำการศึกษาและนำมาประยุกต์ใช้ในการวัดความผูกพันต่อองค์กร เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร เพื่อให้องค์กรมีความพร้อมทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่จะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยความความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากจากองค์กรชั้นนำทางธุรกิจ นับตั้งแต่ Gallup องค์กรที่ปรึกษาทางธุรกิจในอเมริกา ได้กล่าวถึงความผูกพัน ไว้ในหนังสือ First, Break All the Rules เมื่อปี.ศ. 1999 ซึ่ง The Gallup Organization (อ้างถึงใน ปรวิชาติ บัวเป็ง, 2554) ได้กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร

นั้นจะสามารถช่วยเพิ่มพูนและรักษาคุณค่าที่สร้างกำไรให้กับองค์กรได้ รวมไปถึงจนถึงการเพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้า โดยสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะส่งผลให้องค์กรเกิดการเติบโต สามารถสร้างยอดขายและสร้างผลกำไรอย่างยั่งยืน นำไปซึ่งการเพิ่มมูลค่าหุ้นขององค์กรได้

Mercer (2009 อ้างถึงใน รัชนีรัศมี วุฒิमानพ, 2555) บริษัทที่ปรึกษาระดับโลกซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการ ได้อธิบายถึงแนวคิดของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานว่าการวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นวิธีการชี้วัดปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถขององค์กร ซึ่งการชี้วัดปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถขององค์กรนี้มีการพัฒนาเป็นลำดับ โดยเริ่มตั้งแต่การใช้ตัวชี้วัด “ความพึงพอใจ” (Satisfaction Moral) ต่อมาพัฒนาเป็น “แรงจูงใจ” (Motivation) พัฒนาเป็น “ความผูกพันของพนักงาน” (Commitment) จนมาถึงตัวชี้วัด “ความผูกพันต่อองค์กร” (Engagement) ตามลำดับ ตามภาพประกอบ 1



ภาพที่ 2.1 การพัฒนาตัวชี้วัดปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถขององค์กร  
ที่มา : Mercer, (2009)

Mercer (2009 อ้างถึงใน รัชนีรัศมี วุฒิमानพ, 2555) อธิบายเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในช่วงเวลาสั้นๆ เท่านั้น โดยไม่สามารถการันตีได้ว่าจะมีเสถียรภาพด้านแรงงาน (Stability of workforce) และการมีส่วนร่วม (Participation) เมื่อวัดในเวลาที่ยาวนาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนั้น คือ ความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรไม่ว่าจะเมื่อไหร่ก็ตาม โดยระดับความผูกพันในการทำงานที่สูง (The higher engagement level) จะแสดงถึงความพึงพอใจของพนักงานอย่างยั่งยืน แต่อย่างไรก็ตาม หากขาดความพึงพอใจของพนักงานก็ไม่สามารถเกิดความผูกพัน

### 2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement)

Tower Perrin (2003 อ้างถึงใน พรทิพย์ ไชยฤกษ์, 2555) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร คือ การเข้ามามีส่วนร่วมทั้งปัจจัยด้านอารมณ์ ความรู้สึก และปัจจัย

ด้านเหตุผลที่มีความสัมพันธ์ไปสู่งานและองค์กร เป็นความมุ่งมั่นและความสามารถที่จะอุทิศตน เพื่อความสำเร็จขององค์กร หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นระดับความพยายามอย่างละเอียดรอบคอบ อุทิศ เวลา สติปัญญา และพลังกายของบุคลากรให้แก่งาน

Kahn (1990 อ้างถึงใน Kular และคณะ, 2008) เป็นคนแรกๆ ที่ได้นำเสนอเรื่องของ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ที่มองว่าจิตใจมีความสำคัญพอๆ กันกับร่างกายในการทำงาน โดยได้ให้คำจำกัดความว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นเหมือนการใส่บังเหียนให้กับ สมาชิกขององค์กรให้อยู่ในบทบาทการทำงาน เมื่อเกิดความผูกพัน พนักงานจะแสดงออกทาง ร่างกาย ความคิดและอารมณ์ความรู้สึกในระหว่างการทำงาน โดยในด้านความคิด ความผูกพันของ พนักงานจะเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของพนักงานเกี่ยวกับองค์กร ผู้นำองค์กรและสภาพในการ ทำงาน ในด้านอารมณ์ความรู้สึก จะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของพนักงานว่ารู้สึกอย่างไรต่อองค์กร ผู้นำองค์กรและสภาพในการทำงาน และพวกเขามีทัศนคติเป็นบวกหรือลบต่อทั้งร่างกาย ความคิด และอารมณ์ความรู้สึก ส่วนในด้านร่างกายจะเกี่ยวข้องกับแรงกายที่ทุ่มเทเพื่อที่จะประสบความสำเร็จของแต่ละคนในการทำงาน

Macey และ Schneider (2008 อ้างถึงใน ฌ็ววัฒน์ พิสิฐสุภกานต์, 2559) ให้ความหมาย ความผูกพันในองค์กรไว้ว่า หมายถึง วิธีการสร้างเสริมสภาพทางจิตใจ หรือความรู้สึกให้บุคลากร เห็นคุณค่าตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ เกิดความจงรักภักดี กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน เต็มใจเสียสละพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกาย แรงใจผสมผสานกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่มี อยู่ทั้งหมดปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายให้ได้

Gubman (1998 อ้างถึงใน สมชื่น นาคพลัง, 2547) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงาน ว่าเป็น พฤติกรรมของพนักงานที่ให้พลังกายพลังใจอย่างเต็มที่และเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ต่องานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะแสดงออกมาในหลายรูปแบบ เช่น การทำงานอย่างสร้างสรรค์ และมีคุณค่าเกินความคาดหมายของลูกค้าและองค์กร

The Gallup Organization (2006) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน คือ ความเป็นหุ้นส่วนกันระหว่างพนักงานกับองค์กร ทุกคนทำงานร่วมกันเพื่อไปสู่การ บรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจขององค์กร และเป็นการบรรลุความปรารถนาส่วนบุคคลของพนักงาน โดยองค์กรมีภาระหน้าที่ในการช่วยเหลือ สนับสนุนเชิงสร้างสรรค์ต่อสถานะที่เกิดขึ้น

และจากแนวคิดเรื่องการวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนี้เอง The Gallup Organization (2006) ได้นำมาศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันของพนักงานในการทำงาน โดยได้แบ่ง ประเภทของพนักงานในองค์กรไว้ 3 ประเภท คือ



1. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged Employee) คือ พนักงานเปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร” ทำงานด้วยความเต็มใจ มีใจรักและทุ่มเทในงานที่ได้รับมอบหมาย และคำนึงถึงองค์กร

2. พนักงานที่ไม่ยึดติดกับผูกพันต่อองค์กร (Not – engaged Employee) คือ พนักงานที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำงานเพื่อให้เสร็จตามความต้องการเบื้องต้น ทำงานโดยไม่ตั้งใจ ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน ไม่คิดค้นนวัตกรรม นอกจากนั้น ยังทำงานเพื่อต่อต้านวัตถุประสงค์ขององค์กร เปรียบเสมือน “ผีดิบในองค์กร”

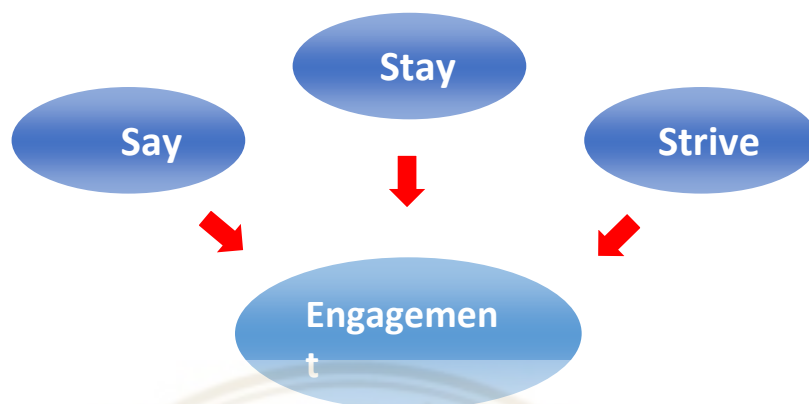
3. พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively disengaged Employee) คือ พนักงานที่ไม่มีความสุขในการทำงาน สร้างปัญหาในองค์กร มีทัศนคติแง่ลบ และยังส่งต่อความรู้สึกไม่ดีไปยังพนักงานที่อยู่รอบๆ คอยทำลายความสำเร็จของผู้อื่น อีกทั้งยังขัดขวางการทำงาน of พนักงานอื่นด้วย เปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า” ที่คอยทำลายความสำเร็จของผู้อื่น

### 2.2.2 องค์ประกอบและพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement)

Tower Perrin (2003 อ้างถึงใน เกตุนภัส เมธิกสิวัฒน์, 2555) ได้อธิบายการวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะมีลักษณะดังนี้

1. มีความห่วงใยอนาคตขององค์กรโดยใจจริง
2. มีความภูมิใจที่ได้ทำงานเพื่อองค์กร
3. ความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จส่วนบุคคลจากงานตนเอง
4. พุดถึงองค์กรในทางที่ดี
5. เข้าใจว่าแผนกตนเองสามารถช่วยเหลือองค์กรด้วยวิธีใด จึงจะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ
6. เข้าใจถึงบทบาทตนเองที่มีความสัมพันธ์ต่อเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างไร
7. แรงจูงใจส่วนตัวที่มีส่วนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ
8. พนักงานมีความเต็มใจที่จะพยายามมากกว่าความคาดหมายปกติ

Hewitt Associates (2004) ได้อธิบายว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้น จะแสดงพฤติกรรมออกมา 3 พฤติกรรม ซึ่ง Hewitt ใช้วัดถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ตามภาพที่



ภาพที่ 2.2 โมเดลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) ของ Hewitt Associates

ที่มา : รัชรัศมี วุฒิमानพ (2555)

ตามภาพที่ 2.2 สามารถอธิบายองค์ประกอบแต่ละตัวได้ ดังนี้

1. Say คือ การพูดเกี่ยวกับองค์กรในทางบวกต่อผู้ร่วมงาน และมีแนวโน้มไปสู่การพูดกับลูกค้าขององค์กรในทางบวก
2. Stay คือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร
3. Strive คือ การใช้ความพยายามอย่างสุดความสามารถและทำตามหน้าที่ให้ดีที่สุด มีความเป็นไปได้ที่จะช่วยเหลือสนับสนุนเพื่อความสำเร็จทางธุรกิจขององค์กร

ISR International Survey Research (2004 อ้างถึงใน รัชรัศมี วุฒิमानพ, 2555) เป็นสถาบันวิจัยและเป็นทีปรีกษงานทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) ออกเป็น 3 องค์ประกอบ ตามโมเดลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (3-D Model) ดังนี้

1. ด้านการรับรู้ (Cognitive) หรือสิ่งที่ทำให้พนักงานคิดเกี่ยวกับองค์กรของเขา คือ การใช้สติปัญญาในระดับหนึ่งที่เหมาะสมของพนักงานแต่ละองค์กร ความเชื่อในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร สนับสนุนค่านิยมหลักขององค์กรและสิ่งที่ทำให้องค์กรดำรงอยู่ได้
2. ด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective) หรือสิ่งที่ทำให้พนักงานรู้สึกเกี่ยวกับองค์กรของเขา เป็นอารมณ์ข้อผูกมัดระหว่างพนักงานแต่ละคนทำอะไที่พวกเขาจะภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร



3. ด้านพฤติกรรม (Behavioral) เป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์ต่อองค์กรของเขา ซึ่งมี 2 พฤติกรรมที่พนักงานจะกระทำต่อองค์กรของเขา อันดับแรก คือ พนักงานมีความพยายามอย่างมากในการทำงานของเขาหรือไม่ และเขาทำมากกว่าปกติหรือไม่ อันดับสอง คือ การที่พนักงานแต่ละคนตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรไม่ว่าจะอยู่ในสภาวะที่ประสบความสำเร็จหรือประสบความล้มเหลว

### The ISR Model of Employee Engagement Dimensions



**ภาพที่ 2.3** โมเดลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) (3-D Model) ของ ISR International Survey Research (ISR)

ที่มา : รัชรัศมี วุฒิमानพ (2555)

Institute for Employment Studies (IES) (2004) ได้อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเกิดจาก 3 องค์ประกอบ คือการมีความผูกพัน (Commitment) มีแรงจูงใจ (Motivation) และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) โดย IES ได้นำองค์ประกอบดังกล่าวมาวิเคราะห์ร่วมกัน ในการแสดงถึงพฤติกรรมของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นอย่างไร ซึ่งมีทั้งหมด 12 ข้อ และได้ใช้เป็นเครื่องมือในการวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ส่วน Gallup Consulting (2010 อ้างถึงใน สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2554) ได้ออกแบบเครื่องมือวัดความผูกพันในการทำงาน โดยอาศัยองค์ประกอบความผูกพัน ซึ่งเชื่อมโยงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในการทำงาน ผ่านคำถาม 12 ประการ หรือ Gallup Q12 ที่สามารถวัดความผูกพันของพนักงานได้อย่างแท้จริง ซึ่งผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างคำถามที่ใช้วัดความผูกพันของพนักงานทั้ง 12 ประการกับอัตราการลาออก (Turnover) การรักษาพนักงาน

(Retention) ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer Metric) ความปลอดภัยในการทำงาน (Safety) ผลผลิต (Productivity) และความสามารถในการสร้างผลกำไร (Profitability) ซึ่งจะส่งผลต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร

โดยจากการรวบรวมและศึกษาเอกสารต่างๆ ในส่วนของความหมาย องค์ประกอบและพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า มีการให้ความหมาย องค์ประกอบและพฤติกรรมไปในทางเดียวกัน กล่าวคือ จะเริ่มจากการมีทัศนคติ ความเชื่อมั่น ความศรัทธาต่อองค์กร และนำไปสู่พฤติกรรมความผูกพัน ซึ่งเกือบทุกแนวความคิดได้ให้ลักษณะพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ไปในทิศทางเดียวกันคือ การสื่อออกมาจากการพูดถึงเรื่องที่ดีขององค์กร การมีพฤติกรรมความทุ่มเทอุทิศทั้งพลังกาย พลังใจ มีส่วนร่วมในการทำภารกิจให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถ และมีความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กร

### 2.2.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้งานขององค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ ถ้าพนักงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรสูงก็จะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ทั้งนี้ การที่พนักงานจะเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้ก็ต่อเมื่อองค์กรได้ตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่างๆ ให้แก่พนักงานเหล่านั้นได้ จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรที่จะต้องพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับพนักงาน นอกจากนี้แล้วยังมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ไว้ดังนี้

Burke (2004 อ้างถึงใน สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2551) มีมุมมองว่า หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) ทั้งนี้เพราะพนักงานจะทุ่มเทและเต็มใจที่จะผลิตหรือให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ และจะส่งผลทำให้เกิดการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานทางธุรกิจขององค์กร

Business Law & Human Resource Variety (2012) ได้เสนอประโยชน์ของความผูกพันต่อองค์กรถึงสิ่งที้องค์กรจะได้รับ เมื่อสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

1. พนักงานจะใส่ใจการทำงาน ทำให้ได้ดีที่สุดโดยไม่ต้องมีใครมาบังคับ ทำด้วยความเต็มใจ ดังนั้นองค์กรจะได้งานที่มีคุณภาพ
2. พนักงานจะใส่ใจลูกค้า เพราะเขาทราบว่าลูกค้ามีความสำคัญกับธุรกิจ เขาจะอดทนกับความผิดพลาดของลูกค้าได้มากขึ้น ซึ่งลูกค้าจะรับรู้ได้และเกิดความพึงพอใจ
3. พนักงานไม่คิดย้ายงาน ในเมื่ออยู่ในที่ที่รู้สึกดี มีความสุข องค์กรก็ไม่ต้องเสียเวลาและเงินในการสรรหา หรือ คัดเลือกพนักงาน

### 2.2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

Hewitt Associates (2011 อ้างถึงใน ศุภิพร จิตต์เที่ยง, 2553) ได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมี (Employee Engagement) ตามแนวคิดประกอบด้วย 6 ประการ ดังนี้

1. แนวปฏิบัติขององค์กร (Company Practices) หมายถึง สิ่งที่องค์กรเป็นอยู่หรือคาดหวังที่จะเป็น เช่น ค่านิยมองค์กร ปรัชญา ภาพลักษณ์ขององค์กร รวมถึงจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายขององค์กร

2. ลักษณะงาน (Work) หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบ หรือลักษณะงานที่พนักงานได้รับมอบหมายจากองค์กร

3. สิ่งตอบแทนโดยรวม (Total Rewards) หมายถึง สิ่งที่พนักงานได้รับจากองค์กรเพื่อเป็นการตอบแทนจากการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ โบนัส การได้รับการยอมรับ เป็นต้น

4. คุณภาพชีวิต (Quality of Life) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในสิ่งต่างๆที่พนักงานสามารถรับรู้ได้ใช้ในชีวิตการทำงานของแต่ละคน

5. โอกาสที่ได้รับ (Opportunities) หมายถึง โอกาสในการเจริญก้าวหน้าภายในองค์กร รวมถึงโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อพนักงาน

6. บุคลากร (People) หมายถึง ผู้ร่วมทำงานด้วยโดยรวมถึงแนวความคิด ทักษะคิของผู้นำ ว่ามีความรู้ความสามารถในการกำหนดวิสัยทัศน์ และแนวทางในการที่จะไปถึงจุดมุ่งหมาย และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ตลอดจนความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กร ทั้งในระดับเดียวกัน สูงกว่าหรือต่ำกว่า ตามภาพประกอบ 4



ภาพที่ 2.4 แบบจำลองชีวิตความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตามแนวคิดของ Hewitt Associate ที่มา : Hewitt Associates (2011)

The Gallup Organization (2006 อ้างถึงใน สกาว สารานุกรม, 2547) แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นลำดับชั้น ซึ่งมีทั้งหมด 4 ระดับ ได้แก่

1. ด้านความต้องการพื้นฐาน (Basic Need) คือ ความคาดหวัง และ เครื่องมือและอุปกรณ์

2. ด้านการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร (Management Support) คือ โอกาสที่จะทำงานให้ได้ดีที่สุด (Opportunity to do best) การได้รับการยอมรับ การดูแลเอาใจใส่ และการพัฒนา

3. ด้านความสัมพันธ์ (Relatedness) คือ การยอมรับความคิดเห็น การกิจ/วัตถุประสงค์เพื่อนร่วมงานมีคุณภาพ และเพื่อนที่ดีที่สุด (Best friend)

4. ด้านความก้าวหน้าในงาน (Overall Growth) คือ ความก้าวหน้า และการเรียนรู้และพัฒนา (Learn and grow) โดยมีคำถามที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549 อ้างถึงใน วนิดา เจริญจิโรจน์, 2553) ได้ศึกษาถึงปัจจัยของความผูกพัน แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านองค์กร (Company) ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบายกลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงาน การจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงาน การเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็น การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมปลอดภัยด้านงาน การมีระบบมาตรฐานการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี และการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในองค์กร

2. ด้านงาน (Job) ได้แก่ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือให้พนักงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และพนักงานมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์กร

3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ได้แก่ การวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม การจัดทำขีดความสามารถ (Competency) ขององค์กรและพนักงาน พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน พนักงานมีโอกาสเรียนรู้และเติบโตในที่ทำงาน และมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสม

4. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำและแนวทาง ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและ ผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล



International Survey Research (ISR) (2006 อ้างถึงใน ปาริชาติ บัวเป็ง, 2554) ได้เสนอตัวแปรหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ว่ามี 4 องค์ประกอบหลักคือ

1. การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) หมายถึง ความก้าวหน้า การให้โอกาสในการเจริญเติบโตและพัฒนาในอาชีพของแต่ละบุคคล การจัดการที่มีประสิทธิภาพสำหรับคนที่มีความสามารถพิเศษ (Talent) ในองค์กรนั้นมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2. ผู้นำ (Leadership) หมายถึง ผู้นำที่สามารถสื่อสารถึงค่านิยมหลักขององค์กรได้อย่างชัดเจน และการรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานขององค์กรเกี่ยวกับการกระทำทางจริยธรรม รวมไปถึงการกระทำตนให้เป็นที่ยอมรับนับถือของพนักงานในองค์กร โคนในที่นี่ ผู้นำ หมายถึง ผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการ และหัวหน้า

3. การให้อำนาจในการกระทำและการตัดสินใจ (Empowerment) หมายถึง การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลกระทบต่องานของเขา อีกทั้งหากต้องการให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนั้นจะต้องสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ไม่ทำให้เกิดวัฒนธรรมความกลัว เพราะพนักงานจะไม่เต็มใจที่จะแสดงความคิดเห็นหรือการริเริ่มดำเนินการอะไรเลย

4. ภาพลักษณ์ (Image) คือ มุมมองของพนักงานเกี่ยวกับคุณภาพสินค้าและบริการขององค์กรอันจะมีความสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งนี้พนักงานจะถ่ายทอดอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับมุมมองของพนักงานแต่ละคน

Ologbo และ Sofian (2012) ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย การสื่อสาร การพัฒนาพนักงานและการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

2. ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร การยกย่องชื่นชมและให้รางวัลและภาวะผู้นำ

จากการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ผ่านแนวคิดของนักวิชาการและสถาบันการวิจัยต่างๆ นั้น ส่วนใหญ่พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรหลายประการที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่ การให้คุณค่า การยอมรับ การให้อำนาจ สัมพันธภาพที่ดี ความร่วมมือในองค์กร การดูแลเอาใจใส่ คุณภาพชีวิตที่ดี ภาพลักษณ์ชื่อเสียงขององค์กร ผู้นำ ความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรม ตลอดจนค่าตอบแทนและสวัสดิการ

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่งครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า งานวิจัยในอดีตที่ผ่านมาส่วนใหญ่จะเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำ ในส่วนกรณีศึกษาของความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้าง หรือ พนักงานจ้างเหมาบริการ พบว่ายังมีการศึกษาจำนวนน้อย ซึ่งสามารถสรุปงานวิจัยต่างๆ ในหัวข้อตามตารางด้านล่างนี้

ตาราง 2.2 สรุปผลงานวิจัยขององค์กรทั่วไป ทั้งภาครัฐและเอกชน

ผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มประชากร/ กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
จันทนา เสียงเจริญ (2554)	ความผูกพันต่อ องค์กรของ พนักงานบริษัท ท่าอากาศยาน ไทย จำกัด (มหาชน)	พนักงานบริษัท ท่าอากาศยาน ไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 382 คน	ผลการศึกษาวิจัย พบว่า เพศ และอายุ ที่ แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง งาน และอัตราเงินเดือนของพนักงานที่ แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่าง กัน ส่วนความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะ งาน และปัจจัยด้านประสบการณ์จากการ ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า มี ความสัมพันธ์กัน
วัชรวิ หวัจนุช (2550)	การรับรู้ข่าวสาร แรงจูงใจในการ ทำงาน ความ ผูกพันต่อองค์กร และความคิดที่จะ โยกย้ายสถานที่ ทำงาน กรณีศึกษา พนักงานโรงงาน ยาสูบ	พนักงาน โรงงานยาสูบ จำนวน 360 คน	พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลา ในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อ องค์กรแตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีเพศ และ สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพัน ต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยัง พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพัน ต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความคิดที่จะ โยกย้ายสถานที่ทำงานอีกด้วย

ตาราง 2.2 สรุปผลงานวิจัยขององค์กรทั่วไป ทั้งภาครัฐและเอกชน (ต่อ)

ผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มประชากร/ กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
ศิริพร ไทยกรณ์ (2554)	ความผูกพันต่อ องค์กรของ พนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอ เมือง จังหวัด เชียงใหม่	พนักงาน ธนาคารไทย พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ใน เขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ จำนวน 135 คน	ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยความปรารถนาคง ความเป็นสมาชิกขององค์กร ปัจจัยด้าน บรรยากาศทำงาน ปัจจัยความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการ และปัจจัยโอกาสความก้าวหน้าใน งาน ขณะที่ปัจจัยตำแหน่งงานและอายุการ ทำงาน ไม่มีผล
ช่อสุดา โสระดา (2551)	ความผูกพัน ของพนักงาน ต่อบริษัท มโนห์รา อุตสาหกรรม อาหาร จำกัด	พนักงานจ้าง รายวันของ บริษัท มโนห์รา อุตสาหกรรม อาหาร จำกัด จำนวน 319 คน	ปัจจัยด้านองค์กร มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านภาวะผู้นำ ส่วนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีผลต่อ องค์กรน้อยที่สุด ส่วนปัจจัยด้านลักษณะส่วน บุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อบริษัท ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำ เพศ อายุ สถานภาพการ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ค่าจ้างรายวันที่ได้รับ และระดับตำแหน่ง
กัมปนาท วอขวา (2555)	ความผูกพัน ของพนักงาน ในระบบจ้าง เหมาแรงงาน ต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท เอชอาร์ ทรานส์ เซอวิส จำกัด	พนักงานฝ่าย ผลิต และ พนักงานขับรถ ฟอร์คลิฟท์ ใน ระบบจ้างเหมา แรงงาน ของ บริษัท เอชอาร์ ทรานส์ เซอวิส จำกัด จำนวน 260 คน	อายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลทำ ให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่าง กัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัย เกี่ยวกับงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ องค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านงาน ที่รับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ รวมไปถึงด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อม ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ



ตาราง 2.2 สรุปผลงานวิจัยขององค์กรทั่วไป ทั้งภาครัฐและเอกชน (ต่อ)

ผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มประชากร/ กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
รักษ์รัศมี วุฒิมานพ (2555)	ลักษณะบุคคล และลักษณะงาน ที่มีความสัมพันธ์ กับความผูกพัน ต่อองค์กร ของ พนักงาน	พนักงานใน กรุงเทพมหานคร นคร จำนวน 404 คน	ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าใน งานและโอกาสในการพัฒนา การให้อำนาจ สภาพแวดล้อมในการทำงาน รายได้ระยะเวลา การทำงาน และตำแหน่งงาน มีผลต่อระดับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ปราโมทย์ จิตต์ ไพโรจน์ (2548)	ความผูกพันต่อ องค์กรของ บุคลากรทาง การศึกษา ใน สำนักงานเขต พื้นที่การศึกษา เขตตรวจ ราชการที่ 7	พนักงาน ทางการศึกษา ในสำนักงาน เขตพื้นที่ การศึกษา เขต ตรวจราชการ ที่ 7 จำนวน 150 คน	ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร ความ มั่นคงในการทำงาน ความเชื่อถือและการ ยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านโอกาส ความก้าวหน้า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านงานที่รับผิดชอบ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความผูกพันต่อองค์กร
พรพิกุล นุชปาน (2551)	ความผูกพันต่อ องค์กรของ พนักงาน กรณีศึกษา พนักงานรายวัน บริษัท ซีเลชดิกา (ประเทศไทย) จำกัด	พนักงานรายวัน บริษัท ซีเลชดิกา (ประเทศไทย จำกัด) จำนวน 4,249 คน	พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับ การศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส และ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อองค์กร ขณะที่ปัจจัยด้านความ มีอิสระในการทำงาน งานที่ทำท่าย ความ เข้าใจในกระบวนการทำงาน การมีส่วนร่วม ในการบริหารงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์ กับผู้อื่น ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อ องค์กร ความรู้สึกว่าคุณเป็นที่ฟังฟังได้ ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ตาราง 2.2 สรุปผลงานวิจัยขององค์กรทั่วไป ทั้งภาครัฐและเอกชน (ต่อ)

ผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มประชากร/ กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
โชติกา วาณิชย์โร จนรัตน์ (2557)	ปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อการ สร้าง ความ ผูกพันต่อ องค์กรของ พนักงาน บริษัท ออร์ก้า (ประเทศไทย) จำกัด	พนักงาน บริษัท ออร์ก้า (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 260 คน	ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ และสถานภาพ สมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรที่แตกต่างกัน ในส่วนของปัจจัยด้าน ลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความสำคัญของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้างาน ด้านทัศนคติที่มีต่อ เพื่อนร่วมงาน และด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร
สิริเพ็ญ บารมี และ คณะ (2559)	ปัจจัยที่มีผลต่อ ความผูกพันใน องค์กรธุรกิจ อาหาร	พนักงานใน องค์กรธุรกิจ อาหาร ในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน	พบว่า ปัจจัยด้านองค์กร ลักษณะงานด้าน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านผู้ร่วมงาน (เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา) ด้าน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำและลูกจ้าง หรือพนักงานจ้างเหมาบริการ ซึ่งให้เห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ ได้แก่ งานที่รับผิดชอบ (สิริเพ็ญ บารมี และ คณะ 2559; ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์, 2548; โชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์, 2557; พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกกลาง, 2548) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (สิริเพ็ญ บารมี และคณะ 2559; กัมปนาท วอขวา, 2555; ศิริพร ไทยกรณ์, 2554; ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์, 2548; พรพิกุล นุชปาน, 2551) โอกาสความก้าวหน้า (ศิริพร ไทยกรณ์, 2554; รัชรัศมี วุฒิมานพ, 2555; ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์, 2548; โชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์, 2557) ความมั่นคงในการทำงาน (จันทนา เสียงเจริญ, 2554 และ ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์, 2548) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (สิริเพ็ญ บารมี และ คณะ 2559) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (สิริเพ็ญ บารมี และ คณะ 2559; กัมปนาท วอขวา, 2555; ศิริพร ไทยกรณ์, 2554; โชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์, 2557) บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (สิริเพ็ญ บารมี และ คณะ 2559; จันทรา

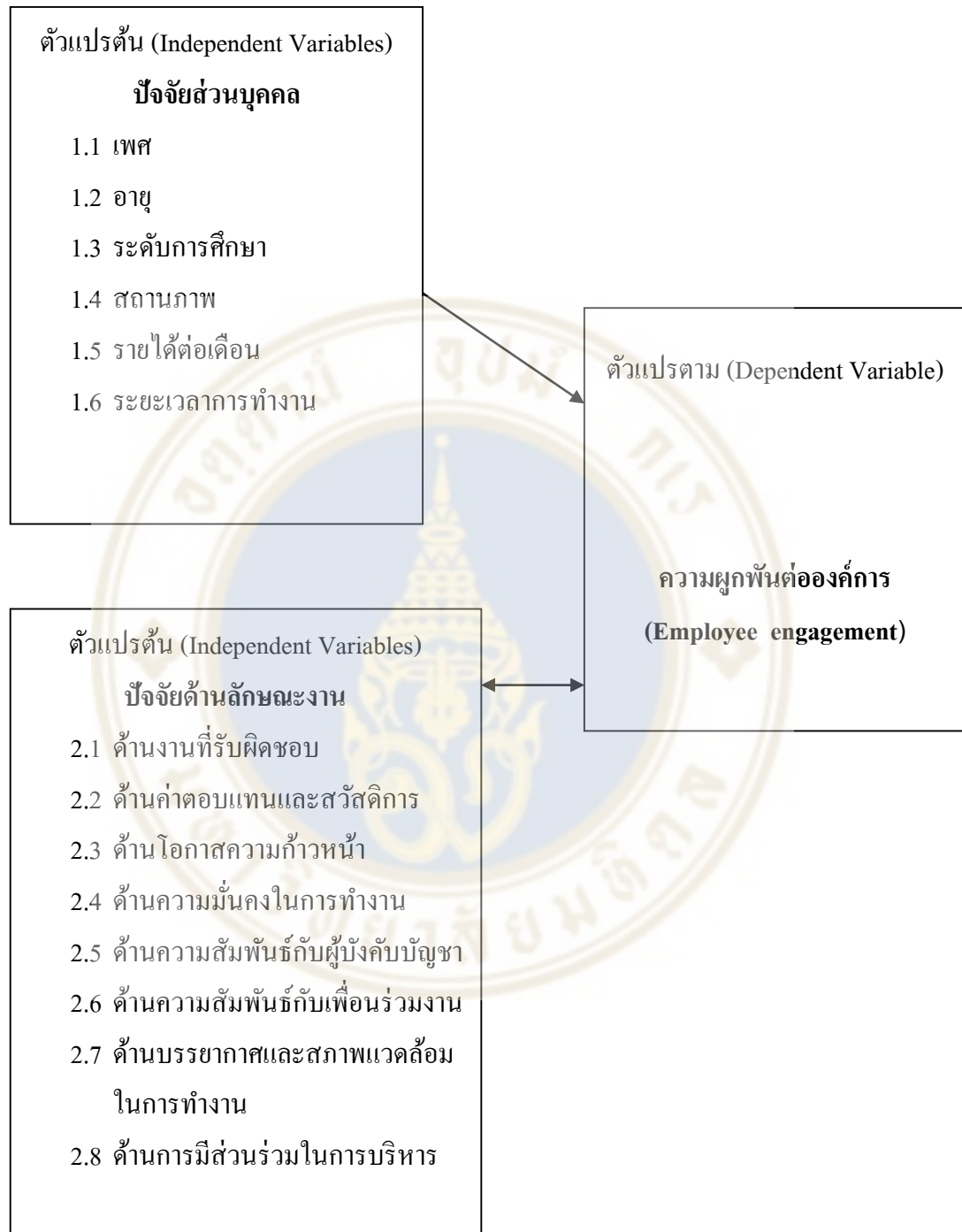
เสียงเจริญ , 2554; กัมปนาท วอขวา, 2555; ศิริพร ไทยกรณ์, 2554; รักษ์รัศมี วุฒิमानพ, 2555) และ การมีส่วนร่วมในการบริหาร (จันทนา เสียงเจริญ, 2554; สิริเพ็ญ บารมี และ คณะ 2559; รักษ์รัศมี วุฒิमानพ, 2555; ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์, 2548; พรพิกุล นุชปาน, 2551)

ส่วนด้านของลักษณะบุคคลนั้น จากผลการศึกษาของ จันทนา เสียงเจริญ (2554) และ วัชรีย์ หวังนุช (2550) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อองค์กร ขณะที่ผลการศึกษาของ พรพิกุล นุชปาน (2551) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของ พนักงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน แผนงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ ช่อสุดา โสระดา (2551) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานที่ แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม

## 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมีรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในลำดับถัดไปจะเป็นการทบทวนวรรณกรรมผลการวิจัย ที่พบในตัวแปรต้นแต่ละตัว และสมมติฐานของตัวแปรดังกล่าว ที่ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้

**2.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล** จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ผลการศึกษาในแต่ละงานวิจัยอาจมีความแตกต่างกันไป ตามการศึกษาของ จันทนา เสียงเจริญ (2554), วัชรวิ หวังนุช (2550), ช่อสุดา โสระดา (2551), กัมปนาท วอขวา (2555) และ โชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์ (2557) นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันทุ่มเทของพนักงานมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา อย่างไรก็ตามก็ยังมีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์สิ่งแวดล้อมทางปัจจัยภายนอก หรือแม้แต่ปัจจัยภายในองค์กรก็มีส่วนทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเพิ่มมากขึ้นหรือลดลงตลอดเวลาเช่นกัน (อ้างอิงใน พิรินทร์ชา สมานสินธุ์, 2554) โดยปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะตัวของพนักงาน เป็นข้อมูลสำคัญที่ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปสู่การปฏิบัติ เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ และเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน ตลอดจนความสำเร็จในการทำงาน อีกทั้งจะช่วยให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรของลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการ โดยผู้วิจัยได้คัดเลือกปัจจัยส่วนบุคคลสำหรับงานวิจัย ดังต่อไปนี้

1. เพศ จากการศึกษาพบว่า ยังไม่สามารถระบุได้อย่างแน่ชัดว่า ปัจจัยทางเพศนั้นมีความสัมพันธ์ต่อการเกิดความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่ เนื่องจากการศึกษาผลวิจัยต่างๆ ในอดีตที่ผ่านมา มีผลการศึกษาที่แตกต่างกัน เช่น ช่อสุดา โสระดา (2551) ที่ได้ทำการศึกษาและพบว่า ปัจจัยด้านเพศมีความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร โดยที่ผู้หญิงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า เนื่องจากเพศหญิงต้องการแสดงให้สังคมยอมรับ สถานภาพสมาชิกในองค์กรจึงสำคัญต่อเพศหญิงมาก ทำให้เพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าจึงเปลี่ยนงานน้อย ซึ่งขัดแย้งกับ จันทนา เสียงเจริญ (2554) และ วัชรวิ หวังนุช (2550) ที่พบว่า เพศไม่ได้สร้างให้เกิดความแตกแยกในการตัดสินใจไม่ว่าจะในส่วนของการคิดวิเคราะห์การจงใจการเข้าสังคม ภาวะผู้นำหรือการเรียนรู้ จึงไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอว่า

H1 : ลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการเพศหญิง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการเพศชาย

2. อายุ จากการศึกษาผ่านงานวิจัยของ กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ได้กล่าวว่าในเรื่องอายุกับการทำงานนั้น เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลโดยส่วนใหญ่จะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง



และสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าคนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงานแต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนาน จะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้นตลอดจนสวัสดิการต่างๆ จะได้เพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งสิ่งนี้เองทำให้แรงดึงดูดใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรอื่นย่อมมีน้อยลง อีกทั้งยังพบว่า พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย และการเคลื่อนไหวระหว่างองค์กรจะลดลงเมื่ออายุคนมากขึ้น คนจึงอยู่กับองค์กรมากขึ้นและทำให้เขามีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับ วัชรวิ หวังนุช (2550), กัมปนาท วอขวา (2555) และ ช่อสุดา โสระดา (2551) ที่พบว่า คนที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่อายุน้อย

ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอว่า

H2 : อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ

3. ระดับการศึกษา งานวิจัยส่วนใหญ่ที่ผ่านมาในอดีต พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน (ช่อสุดา โสระดา, 2551; วัชรวิ หวังนุช, 2550; กัมปนาท วอขวา, 2555; จันทนา เสียงเจริญ, 2554) อย่างไรก็ตามงานวิจัยของ พรพิกุล นุชปาน (2551) พบว่าระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

มีความเป็นไปได้ว่า คนที่มีการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าคนที่มีการศึกษาน้อย เนื่องจากคนที่มีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังต่อองค์กรสูง และเมื่อองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของเขาได้ เขาก็จะผูกพันต่อองค์กรน้อยลง

ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอว่า

H3 : ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์เชิงลบ ต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ

4. สถานภาพ จากแนวคิดของ The Gallup (2004) เสนอว่าผู้หญิงจะมีแนวโน้มเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้ชาย โดยเฉพาะหากนำตัวแปรด้านสถานภาพสมรสมาพิจารณาควบคู่กัน จะยังพบว่า ผู้หญิงที่เป็นโสดมีแนวโน้มเปลี่ยนงานง่ายกว่าผู้ที่เป็นหม้ายหรือแต่งงานแล้ว ซึ่งกลุ่มหลังจะมองว่าการเปลี่ยนงานจะก่อให้เกิดความสูญเสียอย่างมาก และจะมีผลกระทบต่อความมั่นคงในชีวิต

สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทนา เสียงเจริญ (2554), วัชรวิ หวังนุช (2550), โชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์ (2557) และ พรพิกุล นุชปาน (2551) ที่พบว่า สถานภาพการสมรสมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยกล่าวว่าคนที่แต่งงานแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด ทั้งนี้เพราะคนโสดจะมีโอกาสในการเลือกงานได้มากกว่าคนที่แต่งงานแล้วหรือคนที่แยกกันอยู่

ส่วน ช่อสุดา โสระดา (2551) ที่ได้ศึกษากับพนักงานจ้างรายวัน ซึ่งมีกลุ่มประชากรใกล้เคียงกับงานวิจัยนี้ และพบว่าสถานภาพการสมรสมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรายวัน ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับงานวิจัยเหล่านี้ ซึ่งมีผลการวิจัยไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอว่า

H4 : ลูกจ้างจ้างเหมาบริการที่มีสถานภาพสมรส หม้ายและหย่าร้าง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าลูกจ้างจ้างเหมาบริการที่มีสถานภาพโสด

5. รายได้ต่อเดือน จากแนวคิดทฤษฎีความต้องการของ Maslow (2012) ที่ระบุว่า บุคคลมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด โดยเรียกระดับความต้องการนี้ว่า “Hierarchy of Needs” ทั้งนี้ ความต้องการขั้นพื้นฐานซึ่งเป็นความต้องการด้านร่างกายเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัย เป็นพื้นฐานสำคัญที่มา ก่อนความต้องการอย่างอื่น ๆ ซึ่งความต้องการเหล่านี้จะได้รับการตอบสนองได้ ต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐาน นั่นคือ รายได้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า รายได้จึงมีความสัมพันธ์ต่อการดำรงชีวิต หากรายได้ที่ได้รับจากการทำงานมีไม่เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน สามารถนำมาซึ่งปัญหาทางเศรษฐกิจในครอบครัวได้ ฉะนั้นอัตราเงินเดือนของพนักงานที่เหมาะสมและเพียงพอจะทำให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจ และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ นำมาซึ่งการเกิดความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาวได้

สอดคล้องกับ จันทนา เสียงเจริญ (2554), ช่อสุดา โสระดา (2551) และ รักษ์รัศมี วุฒิมานพ (2555) ที่พบว่า รายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้สูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า เนื่องจากโดยส่วนใหญ่คนที่มีความรายได้สูง จะมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่นานกว่า และผู้วิจัยมีความเห็นว่า ในการโยกย้ายงานไปองค์กรอื่น หากพนักงานมีประสบการณ์ที่ไม่เพียงพออาจเป็นไปได้ยากที่จะสามารถได้รับรายได้ในอัตราเดิม หรืออาจเกิดค่าเสียโอกาสอื่นๆ ได้ ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับงานวิจัยข้างต้น

ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอว่า

H5 : รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ

6. ระยะเวลาการทำงาน เป็นปัจจัยที่ถูกค้นพบว่า มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กรสูงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนที่ปฏิบัติงานในองค์กรนานเท่าใด ก็จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร เป็นปัจจัยที่มีค่าในตัวของมันเอง และเป็นเสมือนการลงทุนอย่างหนึ่ง ยิ่งสมาชิกมีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรมากขึ้น ก็จะเป็น



การสั่งสมสิ่งงูใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้บุคคลได้รับรางวัลจากองค์กร เช่น โบนัส และสิ่งเหล่านี้ก็จะเป็นสิ่งงูใจในให้คนอยู่ในองค์กร และมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี จิตรโสภา (2554) พบว่า ประสบการณ์การทำงาน จำนวนปีของการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ง่าย และไม่กลัวต่อการเปลี่ยนแปลง เพราะความมั่นใจในประสบการณ์และความชำนาญของตน อีกทั้งนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานจะอยู่ในระดับดี

ผลการศึกษาของ จันทนา เสียงเจริญ (2554), รัชรัศมี วุฒิमानพ (2555) และ ช่อสุดา โสระดา (2551) พบว่า ระยะเวลาการทำงานของพนักงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ระยะเวลาการทำงานของผู้จ้างจ้างเหมาบริการ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยผู้จ้างที่ทำงานกับองค์กรมานานจะมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานตลอดจนองค์กร โดยเกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ขณะที่ผู้จ้างที่เพิ่งเข้ามาทำงานกับองค์กรในระยะเวลาสั้นๆ จะมีแนวโน้มในการลาออก เมื่อเห็นโอกาสหรือทางเลือกใหม่จากองค์กรอื่น

ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอว่า

H6 : ระยะเวลาการทำงานมีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้จ้างจ้างเหมาบริการ

2.4.2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ผู้วิจัยคัดเลือกตัวแปรที่มีผลต่อลักษณะงานมาวิจัย ดังนี้

1. งานที่รับผิดชอบ หรือขอบข่ายของงาน ก็เป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้รับผิดชอบงานที่มีขอบข่ายกว้างขวาง และมีความหมายซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรมาก โดยส่วนใหญ่ก็จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมาก เนื่องจากเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรหรือเกิดความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับจากองค์กรและเพื่อนร่วมงาน จากการที่เขาทุ่มเทแรงกายให้กับองค์กร และในทางตรงกันข้าม หากเขารู้สึกว่าถูกลดบทบาทความรับผิดชอบลง หรือทำงานที่ไม่ค่อยมีความสำคัญ ความผูกพันต่อองค์กรก็จะลดลงด้วย

จากการศึกษาของ กัมปนาท วอขวา (2555), ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์ (2548), สิริเพ็ญ บารมี และ คณะ (2559) สามารถสรุปได้ว่า งานที่รับผิดชอบเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เนื่องจากการที่พนักงานจะมีความผูกพันได้ในระดับหนึ่ง จำเป็นต้องผ่านประสบการณ์ที่ดีในการทำงานในองค์กร ไม่ว่าจะไปกับคนหรืองานที่รับผิดชอบ จนกระทั่งมีความเชื่อมั่นและเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอว่า

H7 : งานที่รับผิดชอบ มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ

2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นตัวแปรที่มีความน่าสนใจ เนื่องจากการทบทวนวรรณกรรมผ่านงานวิจัยต่างๆ ส่วนใหญ่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับ สิริเพ็ญ บารมี และ คณะ (2559), กัมปนาท วอขวา (2555), ศิริพร ไทยกรณ์ (2554) และ ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์ (2548) โดยสามารถสรุปได้ว่า ค่าตอบแทนนั้นมีความสำคัญ และเป็นสิ่งที่ดึงดูดพนักงานให้เข้ามาทำงานกับองค์กรได้จริง แต่อย่างไรก็ตามจำเป็นต้องทำให้พนักงานรู้สึกว่าได้รับค่าตอบแทนด้วยความยุติธรรม เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความปรารถนาที่จะได้รับความยุติธรรม โดยในการประเมินความเสมอภาคบุคคลจะเปรียบเทียบรางวัลตอบแทนที่ได้รับกับความพยายามที่ตนได้ลงแรงไปในงาน และจะเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ เช่นกัน

จึงกล่าวได้ว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร นั่นคือ ยิ่งผลตอบแทนสูงและสวัสดิการที่ได้จากการทำงานเป็นที่พึงพอใจ พนักงานจะแสดงต่อองค์กรด้วยการตั้งใจในการปฏิบัติงานและเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ในทางกลับกัน หากพนักงานไม่ได้รับความพึงพอใจในเรื่องอัตราค่าจ้างและสวัสดิการจากองค์กร อาจเป็นสาเหตุหลักของการตัดสินใจลาออกจากองค์กรได้ (ปาริชาติ บัวเป็ง, 2554) โดยเฉพาะในกลุ่มประชากรที่ผู้วิจัยเลือกทำการศึกษา นั่น ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานในองค์กร

ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอว่า

H8 : ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ

3. โอกาสความก้าวหน้า พบว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้ เนื่องจากความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือในการเหนี่ยวรั้งพนักงานให้อยู่กับองค์กร ทั้งนี้เพราะว่าพนักงานจะรู้สึกผูกพันต่อตัวองค์กรมากขึ้น เมื่อได้รับโอกาสในหน้าที่การงาน สอดคล้องกับ ศิริพร ไทยกรณ์ (2554), รัชรัศมี วุฒิमानพ (2555), ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์ (2548) และ โชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์ (2557) ฉะนั้นการที่จะทำให้พนักงานตระหนักและเข้าใจถึงวิสัยทัศน์ขององค์กร และความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของตนเองในการที่จะบรรลุวิสัยทัศน์นั้น กุญแจสำคัญอยู่ที่การสื่อสารภายในองค์กร รวมไปถึงการให้การรับรู้และยอมรับในความสำเร็จของพวกเขาด้วย

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ถึงแม้ลักษณะการทำงานของลูกจ้างจ้างเหมาบริการนั้น ในเรื่องโอกาสความก้าวหน้าในเรื่องของหน้าที่การงาน เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานงานประจำ ต้องยอมรับว่ามีความเป็นไปได้น้อยกว่าหรือไม่สามารถเปรียบเทียบได้ แต่หากมองถึงโอกาสความก้าวหน้าในเรื่องของผลตอบแทนที่สูงขึ้น หรือมีโอกาสในการเรียนรู้งานที่เพิ่มขึ้นนั้น เป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกมีกำลังใจ ลดความต้องการลาออกและต้องการปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป

ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอว่า

H9 : โอกาสความก้าวหน้า มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ

4. ความมั่นคงในการทำงาน งานวิจัยในอดีตชี้ให้เห็นว่า ความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานที่ปฏิบัติงานเกิดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานในที่ทำงาน (Maslow, 2012; จันทนา เสียงเจริญ, 2554; สิริเพ็ญ บารมี และ คณะ, 2559; ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์, 2548) สิ่งที่มีมนุษย์ทุกคนต้องการและมักจะแสวงหา คือ ความเชื่อมั่นและความมั่นคงในการทำงาน รวมไปถึงความมั่นคงปลอดภัย จากการที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ทำให้พนักงานเกิดความอบอุ่นใจและปลอดภัยที่จะทำงานในองค์กร โดยหากผู้ปฏิบัติงานเห็นว่า หน่วยงานที่เขาทำงานอยู่ไม่ได้สร้างความมั่นใจว่าเขาจะไม่ถูกไล่ออกอย่างไม่เป็นธรรม ก็จะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงานกับองค์กร และขาดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร โดยเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานลาออกโอนย้ายไปจากองค์กร หรือไม่ยอมมาทำงานโดยการขาดงาน ลางานบ่อยๆ เป็นต้น

ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอว่า

H10 : ความมั่นคงในการทำงาน มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ

5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนางานและบุคลากรให้เกิดความสมบูรณ์ทั้งด้านการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชา ต้องคอยดูแลช่วยเหลือชี้แนะแนวทางเติบโตในสายอาชีพ รวมไปถึงต้องคอยช่วยดึงศักยภาพภายในตัวพนักงานให้ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย สามารถที่จะกระตุ้นให้ทีมงานบรรลุผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นเรื่องสำคัญ นำมาซึ่งการได้ผู้ร่วมงานที่ดีมีความรักและผูกพันกับงานตลอดจนองค์กร และมีความต้องการที่จะช่วยดำเนินงานให้ไปสู่จุดหมายปลายทาง ผลพลอยได้ที่สำคัญก็คือ ทำให้เกิดความสามัคคีขึ้นในหมู่คณะและได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ใต้บังคับบัญชาอีกด้วย โดยจากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ พบว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับ สิริเพ็ญ บารมี และ คณะ

(2559) ที่พบว่า ผู้บังคับบัญชาสามารถสร้างแรงจูงใจเพื่อให้พนักงานของตนนั้น ได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ และมีความเต็มที่จะทำงานให้ได้มีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนสามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้ โดยเฉพาะหากมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอว่า

H11 : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างห้างแหมาบริการ

6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จากการศึกษา พบว่า ความรักความผูกพันต่อองค์กร เป็นลักษณะการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานและบุคคลภายนอกองค์กร ทั้งนี้ ต้องอาศัยความอดทนที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่น และต้องเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กัมปนาท วอขวา (2555), ศิริพร ไทยกรณ์ (2554), โชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์ (2557) และ สิริเพ็ญ บารมี และ คณะ (2559) ที่สรุปได้ว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับการยอมรับ เป็นความเกี่ยวข้องกันทางสังคมกับผู้ที่ทำงานร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นพนักงานประจำหรือลูกจ้างห้างแหมาบริการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันในองค์กร ทั้งนี้ถ้ามีโอกาสเข้าสังคมพบปะพูดคุยกับเพื่อนฝูงในการทำงาน จะทำให้เกิดความไว้วางใจระหว่างบุคคล บรรยากาศในการทำงานมีลักษณะของการร่วมมือให้ความช่วยเหลือ และด้านส่วนตัวที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมและไว้วางใจกัน และการแสดงออกที่ดีต่อกัน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันทั้งเพื่อนร่วมงานและองค์กร (ชนยุทธ บุตรขวัญ, 2554)

ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอว่า

H12 : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างห้างแหมาบริการ

7. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากการศึกษาของ จันทรา เสียงเจริญ (2554), สิริเพ็ญ บารมี และ คณะ (2559), กัมปนาท วอขวา (2555), ศิริพร ไทยกรณ์ (2554) และ รัชสิริ วุฒิमानพ (2555) สามารถสรุปได้ว่าการทำงานของพนักงานไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใดก็ตาม ย่อมได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางสังคม จึงเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อีกทั้งความสำคัญและบทบาทของสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานนั้น มีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เป็นความสัมพันธ์ต่อกันทางความรู้สึก เพราะสภาพแวดล้อมมีคุณสมบัติที่มีความสัมพันธ์กับระบบประสาท มนุษย์รับรู้คุณสมบัติต่างๆ ของสภาพแวดล้อมผ่านทางตา หู จมูก



และผิวหนัง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เมื่อมนุษย์รับรู้จะส่งผลต่อมนุษย์โดยผ่านทางร่างกายไปกระทบต่อความรู้สึกทางจิตใจ ทำให้มนุษย์เกิดปฏิกิริยาที่ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมนั้นๆ โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพดีด้วย (วิมลสิทธิ์ หรยางกูร, 2549)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งในการเลือกที่จะคงอยู่กับองค์กรของพนักงาน โดยหากบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นที่พึงพอใจของพนักงาน ประกอบกับการมีทางเลือกอื่นหรือองค์กรอื่นที่ดีกว่า พนักงานมีโอกาสที่จะเปลี่ยนงานสูงและส่งผลให้พนักงานลดระดับความผูกพันต่อองค์กรลดลง ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องทำให้พนักงานได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานครบถ้วนและเพียงพอต่อการใช้งาน ที่สำคัญสถานที่ทำงานต้องไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงต่ออันตราย

ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอว่า

H13 : บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ

8. การมีส่วนร่วมในการบริหาร พบว่า พนักงานในองค์กรต่างๆ จะให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการบริหาร สอดคล้องกับ จันทนา เสี่ยงเจริญ (2554), รักษ์รัศมี วุฒิมานพ (2555) และ ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์ (2548) เนื่องจากงานคือสิ่งสำคัญเป็นอันดับต้นๆ ที่พนักงานมักจะคำนึงถึง เพราะหากงานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีความสำคัญกับองค์กรมาก การมีส่วนร่วมในงานจะทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในงานที่ทำ และรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นบุคคลสำคัญในองค์กร

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า นอกจากการที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติงาน มีการกระจายการตัดสินใจให้ผู้ปฏิบัติงานและไม่ใช่อำนาจหน้าที่ตามรูปแบบที่เป็นทางการมากเกินไป จะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะดึงดูดให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นวิจัยที่ได้ศึกษาข้างต้นให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอว่า

H14 : การมีส่วนร่วมในการบริหาร มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง” มีรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

#### 3.1 รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการวิจัยที่เน้นการใช้ข้อมูลที่เป็นตัวเลขยืนยันความถูกต้องของข้อค้นพบและข้อสรุปต่างๆ ซึ่งมีรูปแบบการวิจัยเป็นแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล (บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ์, 2549)

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

##### 1. ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ลูกจ้างจ้างเหมาบริการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง โดยผู้วิจัยได้ข้อมูลรายงานจำนวนลูกจ้างจ้างเหมาบริการจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล มีจำนวนทั้งหมด 270 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2560)

##### 2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

การเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างซึ่งคำนวณโดยใช้สูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจาก Yamane (1967) ตามสูตรการคำนวณดังต่อไปนี้

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

โดยที่  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย  
(จำนวนลูกจ้างจ้างเหมาบริการทั้งหมด 270 คน)

$E$  = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ ( $e = 0.05$ )

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{270}{1+270(0.05)^2}$$

$$n = 161.194 \approx 162 \text{ คน}$$

ดังนั้น ผู้วิจัยจะทำการเก็บขนาดกลุ่มตัวอย่างประมาณ 162 คน

### 3. การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ได้มาจากการสุ่มตามโควตา (Quota Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น โดยมีข้อดีและข้อจำกัดดังนี้ (ธีระดา ภิัญโญ, 2550)

ข้อดี : ทำให้ไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลาการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทำได้ง่าย มีกระจายอยู่ทั่วไป และใช้กำลังคนในการเก็บรวบรวมข้อมูลน้อยมาก

ข้อจำกัด : ตัวอย่างที่ได้อาจไม่ใช่ตัวแทนที่ดีของประชากร คุณภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ขึ้นอยู่กับความชำนาญของผู้วิจัย ทำให้ผลการวิจัยอาจมีความผิดพลาดเกิดความคลาดเคลื่อนได้ และไม่สามารถสรุปอ้างอิงไปสู่กลุ่มประชากรทั้งหมดอย่างสมบูรณ์ได้

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดโครงการที่สังกัดภายใต้ฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง เป็นตัวแบ่งกลุ่มของประชากร ตามที่จัดสรรไว้ ดังตารางข้างล่างนี้

ตาราง 3.1 แสดงจำนวนประชากรและขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

โครงการที่ปฏิบัติงาน	จำนวนประชากร (คน)	ขนาดตัวอย่าง (คน)
โครงการก่อสร้างระบบส่งไฟฟ้าเพื่อรับไฟฟ้าจากโรงไฟฟ้าเอกชน (อก-สช.)	60	36
โครงการปรับปรุงและขยายระบบส่งไฟฟ้าที่เสื่อมสภาพตามอายุการใช้งาน (อก-ปส.)	75	45

ตาราง 3.1 แสดงจำนวนประชากรและขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา (ต่อ)

โครงการที่ปฏิบัติงาน	จำนวนประชากร (คน)	ขนาดตัวอย่าง (คน)
โครงการก่อสร้างขยายและเสริมความมั่นคงระบบส่งไฟฟ้า (อค-กส.)	85	51
โครงการพัฒนาระบบส่งนกรหลวงและปริมณฑล (อค-นร.)	50	30
<b>รวม</b>	<b>270</b>	<b>162</b>

### 3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรต้น (Independent Variables) จำนวน 14 ตัว ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านลักษณะงาน

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 6 ตัวแปร ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. สถานภาพ
5. รายได้ต่อเดือน
6. ระยะเวลาการทำงาน

1.2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย 8 ตัวแปร ได้แก่

1. งานที่รับผิดชอบ
2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
3. โอกาสความก้าวหน้า
4. ความมั่นคงในการทำงาน
5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
7. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
8. การมีส่วนร่วมในการบริหาร

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) จำนวน 1 ตัว ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบบประเมินด้วยตนเอง (Questionnaire) โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามได้แบ่งลักษณะคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่พัฒนามาจากแบบสอบถามปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ของ กัมปนาท วอชวา (2555) เพื่อให้ครอบคลุมปัจจัยทั้งหมดรวม 8 ด้าน จำนวน 32 ข้อ ดังนี้

- |                                     |             |
|-------------------------------------|-------------|
| 1. งานที่รับผิดชอบ                  | จำนวน 4 ข้อ |
| 2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ            | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. โอกาสความก้าวหน้า                | จำนวน 4 ข้อ |
| 4. ความมั่นคงในการทำงาน             | จำนวน 4 ข้อ |
| 5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา    | จำนวน 4 ข้อ |
| 6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน     | จำนวน 4 ข้อ |
| 7. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน | จำนวน 4 ข้อ |
| 8. การมีส่วนร่วมในการบริหาร         | จำนวน 4 ข้อ |

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยอ้างอิงตามทฤษฎีของ Hewitt Associates (2011) เป็นแนวทางในการตั้งคำถามความผูกพันต่อองค์กรซึ่งพัฒนาแบบสอบถามโดย นายพงศกร เผ่าไพโรจนกร (2555) จำนวนข้อคำถาม 13 ข้อ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็น โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale โดยมีการกำหนดคะแนนตามสเกล ดังนี้

- |            |   |         |                              |
|------------|---|---------|------------------------------|
| ระดับคะแนน | 5 | หมายถึง | ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด  |
| ระดับคะแนน | 4 | หมายถึง | ความคิดเห็นในระดับมาก        |
| ระดับคะแนน | 3 | หมายถึง | ความคิดเห็นในระดับปานกลาง    |
| ระดับคะแนน | 2 | หมายถึง | ความคิดเห็นในระดับน้อย       |
| ระดับคะแนน | 1 | หมายถึง | ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด |

และทั้ง 2 ส่วน ได้แบ่งลักษณะของข้อความของคำถามออกเป็น 2 ประเภท คือ ข้อความในเชิงบวก (Positive) และข้อความในเชิงลบ (Negative) โดยกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกัน ดังนี้

ลักษณะความเห็น ลักษณะข้อความ	เห็นด้วย ระดับมาก ที่สุด	เห็นด้วย ระดับ มาก	เห็นด้วย ระดับปาน กลาง	เห็นด้วย ระดับ น้อย	เห็นด้วย ระดับ น้อยที่สุด
เชิงบวก (Positive)	5	4	3	2	1
เชิงลบ (Negative)	1	2	3	4	5

เมื่อรวบรวมข้อมูลแจกแจงความถี่แล้ว ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับความผูกพันต่อองค์กรเป็น 5 ระดับ ตามเกณฑ์ของเบสท์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, 2541)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่าได้ดังนี้} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ช่วงชั้นของค่าคะแนน	ระดับความผูกพันต่อองค์กร
4.21 – 5.00	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับความคิดเห็นมาก
2.61 – 3.40	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับความคิดเห็นน้อย
1.00 – 1.80	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความผูกพันต่อองค์กร



### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง และรอรับแบบสอบถามที่เสร็จเรียบร้อยแล้วกลับคืนด้วยตนเอง
2. เมื่อแจกแบบสอบถามครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง คัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ นับจำนวนและทำการจัดเก็บเพิ่มเติมให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ
3. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาบันทึก ลงรหัส และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามได้แล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่มีความสมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์ และตรวจสอบความถูกต้อง นำไปลงรหัสข้อมูล
2. บันทึกข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว ไปทำการบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Window (Statistical Package for the Social for Windows)
3. นำข้อมูลที่ได้นบันทึกไว้ไปประมวลผล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีแจกแจงความถี่ (Frequency) โดยแสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบที่แท้จริงของตัวแปร

3.3 การทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัด (Reliability) โดยการใช้ค่า Cronbach's Alpha

3.4 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation)

3.5 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Linear Regression Analysis) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่  $p < 0.05$

## บทที่ 4 ผลการวิจัย

### 4.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากวิธีการดำเนินการวิจัยที่ได้อธิบายไว้ในบทที่ 3 สำหรับในบทที่ 4 นี้ จะเป็นการนำเอาข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ มาทำการวิเคราะห์และแสดงผลลัพธ์ที่ได้จากงานวิจัย ในส่วนของการอภิปรายผล ข้อจำกัดในงานวิจัย ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยเพื่อต่อยอด จะถูกกล่าวถึงในบทต่อไป

#### 4.4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (Demographic)

ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่ใช้ในงานวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 6 ตัว ตามที่ได้มีการกล่าวถึงไปแล้วในบทก่อนหน้านี้ โดยหลังจากที่ได้ทำการเก็บข้อมูลตัวอย่างและนำมาใช้ในงานวิจัยนี้ทั้งสิ้น 162 ตัวอย่าง สามารถแจกแจงภาพรวมของผู้ทำแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ได้ดังตารางด้านล่าง

**ตาราง 4.1** แสดงภาพรวมของผู้ทำแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)
<b>1. เพศ</b>		
1) ชาย	52	32.10
2) หญิง	110	67.90
รวม	162	100.00
<b>2. อายุ</b>		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	2	1.23
2) อายุ 20-30 ปี	94	58.02
3) อายุ 31-40 ปี	46	28.40
4) อายุ 41-50 ปี	12	7.41
5) 50 ปีขึ้นไป	8	4.94
รวม	162	100.00

ตาราง 4.1 แสดงภาพรวมของผู้ทำแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
1) ต่ำกว่า ม.6	13	8.02
2) ม.6 / ปวช.	15	9.26
3) ปวส.	71	43.83
4)ปริญญาตรี	63	38.89
รวม	162	100.00
<b>4. สถานภาพ</b>		
1) โสด	106	65.43
2) สมรส	54	33.34
3) หม้าย / หย่า	2	1.23
รวม	162	100.00
<b>5. รายได้ต่อเดือน</b>		
1) ต่ำกว่า 7,000 บาท	0	0
2) 7,000 - 10,000 บาท	37	22.84
3) 10,001 - 13,000 บาท	110	67.90
4) 13,001 - 16,000 บาท	15	9.26
5) สูงกว่า 16,000 บาท	0	0
รวม	162	100.00
<b>6. ระยะเวลาการทำงาน</b>		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	17	10.49
2) 1 – 5 ปี	108	66.67
3) 6 – 10 ปี	27	16.67
4) 10 ปีขึ้นไป	10	6.17
รวม	162	100.00

จากตาราง 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 67.90)

อยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี (ร้อยละ 58.02) โดยมีสถานภาพโสด (ร้อยละ 65.43) มีระดับการศึกษาอยู่ในชั้น ปวศ. (ร้อยละ 43.83) รองลงมาอยู่ในชั้นปริญญาตรี (ร้อยละ 38.89) ซึ่งโดยรวมมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 - 13,000 บาท (ร้อยละ 67.90) และมีระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี (ร้อยละ 66.67)

#### 4.4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ และความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆ และเนื่องจากปัจจัยที่ได้รวบรวมข้อมูลมานั้นมีความหลากหลาย ซึ่งปัจจัยอาจมีความสัมพันธ์กันเอง ดังนั้นจะต้องมีการรวมกลุ่มตัวแปรที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันให้เป็นองค์ประกอบเดียวกัน โดยผลของการวิเคราะห์องค์ประกอบตัวแปรมีดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็นคำถามปัจจัยลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านงานที่รับผิดชอบ (4 คำถาม), ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (4 คำถาม), ด้านโอกาสความก้าวหน้า (4 คำถาม), ด้านความมั่นคงในการทำงาน (4 คำถาม), ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (4 คำถาม), ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (4 คำถาม), ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (4 คำถาม) และด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร (4 คำถาม) ส่วนคำถามเรื่องความผูกพันต่อองค์กร (13 คำถาม) จากนั้นได้ทำการตรวจสอบความเหมาะสมของการวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อหาโครงสร้างที่แท้จริง จากค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) โดยข้อมูลที่มีความเหมาะสมที่จะใช้ Factor analysis จะต้องมียค่า KMO ไม่ต่ำกว่า 0.5 และยิ่งค่าเข้าใกล้ 1 มากขึ้น ก็หมายความว่าข้อมูลชุดนั้นมีความเหมาะสมที่จะทำ Factor Analysis มากขึ้นเท่านั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2516) โดยจากการตรวจสอบข้อมูล ได้ค่า KMO ของชุดข้อมูลเท่ากับ 0.84 ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์หาโครงสร้างที่แท้จริง ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบการหาโครงสร้างที่แท้จริงด้วยวิธี Principle Component Analysis เพื่อหาจำนวนองค์ประกอบที่เกิดจากตัวแปรต่างๆ โดยกำหนดค่า Eigen Value เท่ากับ 1 ซึ่งเป็นค่าต่ำสุดที่ใช้ในการควบคุมจำนวนขององค์ประกอบ จากนั้นจึงกำหนดให้โปรแกรม SPSS ทำการหมุนด้วยวิธี Varimax เพื่อคำนวณหาค่าน้ำหนักของปัจจัยในแต่ละองค์ประกอบ ผลลัพธ์ที่ได้เป็นค่า Communalities ซึ่งเป็นค่าความแปรปรวนที่เกิดจากองค์ประกอบร่วม และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) และค่า Barlett's Test Sphericity ของปัจจัยที่มี

ผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และค่าความผูกพันต่อองค์กรมีค่า Significant เท่ากับ 0.000 ทุกตัว ซึ่งต่ำกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลของการใช้ Factor Analysis โดยผู้วิจัยได้พิจารณาค่าน้ำหนักขององค์ประกอบต่างๆ ว่าตัวแปรใดมีค่ามากที่สุดจะอยู่ที่องค์ประกอบใด ให้จัดตัวแปรไว้ในองค์ประกอบนั้น แต่ต้องมีค่าน้ำหนักของแต่ละองค์ประกอบมากกว่า 0.5 ขึ้นไป (Hair et al., 2016) ซึ่งจะแสดงว่าตัวแปรต่างๆ มีความเที่ยงตรง ผลของการวัดความเที่ยงตรงของตัวแปรนี้ มีดังนี้

**ตาราง 4.2** แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการและความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ

KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.84
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	2369.65
	df
	378
	Sig.
	.000

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับท่าน	.84	.00	-.07	-.02	.02	.05	.21
ผู้บังคับบัญชาห่วงใยและใส่ใจความเป็นอยู่ของท่าน	.83	.08	.04	.07	.15	-.08	.05
เมื่อท่านทำงานผิดพลาดหรือบกพร่อง ผู้บังคับบัญชาจะเรียกท่านไปให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา มากกว่าตำหนิ	.73	.05	.05	-.07	.28	.14	-.07
ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา	.73	.13	.05	.16	.09	.25	.08



ตาราง 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการและความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ (ต่อ)

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

ความผูกพันต่อองค์กร	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
ท่านพยายามคิดหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ	.09	.74	.000	.11	.15	.25	-.03
ท่านสามารถทำงานกับองค์กรอื่นได้เช่นกัน ถ้าลักษณะของการทำงานมีความคล้ายคลึงกัน	-.06	.68	-.18	.11	.02	-.03	.22
ท่านรู้สึกห่วงใยเมื่อหน่วยงานของท่านประสบปัญหา	.24	.65	.09	.39	.05	.24	.09
ท่านสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ในหน่วยงาน ได้เสมอ	.09	.63	.17	.05	-.03	.06	.00
ท่านเต็มใจที่จะเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้หน่วยงานของท่านประสบความสำเร็จ	-.05	.61	.14	.07	.19	.21	.28
เมื่อมีผู้กล่าวถึง กฟผ. ในทางที่ไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่พอใจและพูดโต้แย้งทันที	.05	.59	.39	-.04	-.08	-.05	-.11
บ่อยครั้งที่ท่านนำงานกลับไปทำต่อที่บ้าน เพื่อส่งงานให้เสร็จลุ่่วงไปด้วยดี	-.10	.54	-.10	.05	.58	-.05	-.05
<b>ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ</b>							
เงินเดือนที่ท่านได้รับอยู่ในปัจจุบัน มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	.04	.04	.85	.20	.06	.10	.11
เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน	-.06	.11	.78	.32	.27	-.08	.15
เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมอาชีพ ในหน่วยงานอื่น เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ มีความทัดเทียมกัน	.06	.07	.78	.13	.18	.19	.10
ท่านมีความพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากหน่วยงาน	-.00	.13	.55	.53	.20	.05	.21

ตาราง 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ  
ลูกจ้างจ้างเหมาบริการและความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ (ต่อ)

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

ด้านความมั่นคงในการทำงาน	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
การปฏิบัติงานอยู่กับหน่วยงานนี้ ทำให้ท่านได้รับความ มั่นคงในอาชีพมากกว่าที่อื่น	.14	.11	.20	.84	.12	.16	-.04
ตำแหน่งงานของท่านมีความมั่นคงดี	-.04	.18	.27	.77	.23	.06	-.10
ท่านคิดว่าจะมีอนาคตที่ดี ถ้าได้ร่วมงานกับหน่วยงาน ต่อไป	.05	.08	.12	.76	.12	.20	.20
<b>ด้านโอกาสความก้าวหน้าและการมีส่วนร่วมในการบริหาร</b>							
หน่วยงานมีการสอบถามความคิดเห็นของท่าน เพื่อ นำไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงาน	.19	-.04	.12	.11	.70	.19	-.04
หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะได้ โดยไม่กระทบต่อความมั่นคงในการ ทำงาน	.34	.06	.24	.17	.67	.05	.28
ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้มีส่วนร่วม ในการ ตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	.46	.11	.14	.23	.63	.18	.18
ท่านได้รับการสนับสนุน ให้เข้าอบรมสัมมนาเกี่ยวกับ การปฏิบัติงาน หรือศึกษาคูงานอย่างสม่ำเสมอ	.10	.24	.32	.30	.57	.13	-.19
หน่วยงานส่งเสริมให้ท่านมีโอกาสเรียนรู้งาน ที่ นอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบ	.11	-.02	.32	.17	.52	.40	.06
<b>ด้านงานที่รับผิดชอบ</b>							
งานที่ท่านทำอยู่ เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทาย ความสามารถของท่าน	.13	.13	.17	.07	.07	.83	.08
ท่านรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของ ความสำเร็จของงาน	-.03	.13	.03	.22	.22	.74	.03
ท่านเข้าใจในภาระหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี และปฏิบัติด้วยความตั้งใจ	.38	.19	-.03	.12	-.16	.65	.14

ตาราง 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ ลูกจ้างจ้างเหมาบริการและความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ (ต่อ)

Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ และ ทันสมัยที่จะสนับสนุนการปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำ	.12	.05	.13	-.00	.05	.15	.85
สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่จัดให้ท่าน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง ช่วยสร้างบรรยากาศให้ทำงานมากขึ้น	.16	.19	.17	.10	.21	.03	.78

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. = 0.84 และ Bartlett's Test of Sphericity = 0.000

หลังจากผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบแล้ว ผู้วิจัยจำเป็นต้องทำการตัดตัวแปรต้น ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานออก เนื่องจากตัวแปรนี้ไม่สามารถบรรจุลงในองค์ประกอบได้เพียงพอ ในการนำไปทดสอบสมมติฐานและต้องรวมตัวแปรต้น ด้านโอกาสความก้าวหน้าและการมีส่วนร่วมในการบริหารเข้าด้วยกัน เนื่องจากสองตัวแปรนี้บรรจุอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน และได้ตั้งเป็นสมมติฐานใหม่ โดยตัดสมมติฐานเดิมที่แยกเป็นรายตัวแปรทิ้งไป สำหรับตัวแปรอื่นๆ ที่ศึกษา สามารถบรรจุในองค์ประกอบตรงตามตัวแปรและบรรจุแยกได้อย่างอิสระกับตัวแปรอื่น ได้อย่างน้อย 2 คำถาม ดังแสดงตามตาราง 4.2 ที่แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการและความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ

นอกจากนี้ จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ ผู้วิจัยได้ทำการตัดข้อความคำถามของปัจจัยบางข้อ เพื่อให้ข้อความคำถามสามารถบรรจุในองค์ประกอบได้โดยไม่มีการ double load หรือ unload โดยผู้วิจัยมีการตัดข้อความคำถามของตัวแปรดังนี้ ด้านงานที่รับผิดชอบ (1 คำถาม), ด้านความมั่นคงในการทำงาน (1 คำถาม), ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (2 คำถาม), ด้าน โอกาสความก้าวหน้าและการมีส่วนร่วมในการบริหาร (3 คำถาม) และ ความผูกพันต่อองค์กร (6 คำถาม)

#### 4.4.3 การทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัด (Reliability)

หลังจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) แล้วนั้น ผู้วิจัยนำคำถามที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์องค์ประกอบนี้ มาทดสอบหาความเชื่อมั่นของมาตรวัด (Reliability) เพื่อให้สามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการวิเคราะห์ และนำไปอธิบายหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตามได้อย่างมีความน่าเชื่อถือ

จากผลการทดสอบหาความเชื่อมั่นของมาตรวัด (Reliability) จะเห็นได้ว่าค่า Cronbach's Alpha ของมาตรวัดมีค่าตั้งแต่ 0.74 – 0.88 (ตามตาราง 4.3) ซึ่งไม่มีตัวแปรใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ต่ำกว่า 0.7 จึงถือว่ามาตรวัดนี้มีความน่าเชื่อถือที่ยอมรับได้ (Cronbach 1990; George & Mallery 2003)

ตาราง 4.3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha coefficient ของแบบสอบถาม

ลักษณะงาน	จำนวนข้อสอบถาม (ข้อ)	ค่า Cronbach's Alpha ( $\alpha$ )
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4	.84
ความผูกพันต่อองค์กร	7	.78
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	4	.88
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3	.84
ด้านโอกาสความก้าวหน้าและการมีส่วนร่วม ในการบริหาร	5	.83
ด้านงานที่รับผิดชอบ	3	.74
ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2	.78

#### 4.4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร (Correlation Analysis)

หลังจากได้ทำ Factor Reliability Analysis ของทุกปัจจัยแล้ว ได้รวมคะแนนจากกลุ่มตัวแปรของแต่ละปัจจัย เพื่อใช้เป็นคะแนนตัวแทนของตัวแปรหลัก ในการนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัย หรือตัวแปรหลักทั้งหมดในงานวิจัย ด้วยวิธี Bivariate Correlation ที่สามารถระบุความสัมพันธ์ต่อกัน โดยแยกเป็นคู่ๆ ด้วยค่า Pearson Correlation สำหรับรายละเอียดของตัวแปรปัจจัยหลังการรวมคะแนน และค่าสถิติเบื้องต้นของแต่ละปัจจัย สามารถแสดงได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
3. ความมั่นคงในการทำงาน
4. โอกาสความก้าวหน้าและการมีส่วนร่วมในการบริหาร
5. งานที่รับผิดชอบ
6. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
7. ความผูกพันต่อองค์กร



ตาราง 4.4 แสดงการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

	Mean	Std. Deviation	เพศ	อายุ	การศึกษา	สถานภาพ	รายได้ต่อเดือน	ระยะเวลาทำงาน	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ความมั่นคงในการทำงาน	โอกาสความก้าวหน้าและการมีส่วนร่วมในการบริหาร	งานที่รับผิดชอบ	บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
เพศ	1.68	.47												
อายุ	2.57	.85	.06											
การศึกษา	3.14	.89	.06	-.21**										
สถานภาพ	1.36	.51	.04	.49***	-.14									
รายได้ต่อเดือน	2.86	.55	-.03	-.07	.43***	-.03								
ระยะเวลาทำงาน	2.19	.70	-.02	.18*	.09	.29***	.08							
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.78	.70	-.02	-.12	-.05	-.07	.02	-.11						
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.78	.92	-.02	.05	-.17*	.04	-.03	-.24***	.12					
ความมั่นคงในการทำงาน	3.07	.92	-.07	-.07	-.10	-.02	.01	-.13	.16*	.57***				
โอกาสความก้าวหน้าและการมีส่วนร่วมในการบริหาร	3.06	.82	-.01	-.09	-.01	-.09	-.01	-.05	.45***	.54***	.51***			
งานที่รับผิดชอบ	3.74	.72	-.08	-.03	-.08	.08	.02	.07	.32***	.26***	.36***	.37***		
บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.68	.81	.07	.10	-.03	.10	-.10	-.05	.27***	.33***	.19**	.36***	.25***	
ความผูกพันต่อองค์กร	3.65	.61	-.01	-.03	-.02	-.05	.10	.05	.20**	.31***	.36***	.38***	.35***	.25***

N=162 \* ระดับนัยสำคัญ < 0.05, \*\* ระดับนัยสำคัญ < 0.01, \*\*\* ระดับนัยสำคัญ < 0.001



จากผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ดังตาราง 4.4 ซึ่งแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับค่าตอบแทนและสวัสดิการ, ความมั่นคงในการทำงาน, โอกาสความก้าวหน้าและการมีส่วนร่วมในการบริหาร, งานที่รับผิดชอบ และบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 และสัมพันธ์กับ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 แต่ไม่พบความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, การศึกษา, สถานภาพ, รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาทำงาน

#### 4.4.5 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)

เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Linear Regression แบบวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมดในคราวเดียว (All Enter) โดยพบว่า ปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ คือ ปัจจัยด้านงานที่รับผิดชอบ ( $\beta = .18, p < 0.05$ ) รองลงมาเป็นปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ( $\beta = .17, p < 0.05$ ) ในขณะที่ปัจจัยด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ โดยตัวแปรต้นทั้งหมดสามารถอธิบายผลของตัวแปรตามได้ร้อยละ 19.4 ( $R^2 = .194, p < 0.001$ ) ซึ่งผลการทดสอบเป็นไปตามตาราง 4.6 ที่แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) กรณีตัวแปรตามคือ ความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ ดังนี้

ตาราง 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

Model	Standardized Coefficients
	Beta
เพศ	.02
อายุ	.02
ระดับการศึกษา	-.04
สถานภาพสมรส	-.11
รายได้ต่อเดือน	.11
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	.11
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	.02
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.07

ตาราง 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) (ต่อ)

Model	Standardized Coefficients
	Beta
ความมั่นคงในการทำงาน	.17*
โอกาสความก้าวหน้าและการมีส่วนร่วมในการบริหาร	.14
งานที่รับผิดชอบ	.18*
บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	.12
df	12
F	4.22***
R <sup>2</sup>	.19***

\* ระดับนัยสำคัญ < 0.05, \*\* ระดับนัยสำคัญ < 0.01, \*\*\* ระดับนัยสำคัญ < 0.001

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบข้อสังเกตของผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ดังตาราง 4.5 โดยพบว่าจากผลการวิเคราะห์นั้น ปัจจัยด้านลักษณะงานทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ, ด้านความมั่นคงในการทำงาน, ด้านโอกาสความก้าวหน้าและการมีส่วนร่วมในการบริหาร, ด้านงานที่รับผิดชอบ และด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ แต่กลับพบว่า โดยส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ ในผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) มีเพียงแค่ 2 ด้าน คือ ปัจจัยด้านงานที่รับผิดชอบ และปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ เท่านั้น ดังตาราง 4.5

#### 4.4.6 ภาพรวมการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานทั้งหมด ตามขั้นตอนและวิธีการดังที่ได้กล่าวมาแล้วในบทนี้ เป็นที่มาของบทสรุปการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยในเรื่องตัวแปรปัจจัยต่างๆ ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง ได้ผลดังตาราง 4.6

ตาราง 4.6 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
H1 : ลูกจ้างจ้างเหมาบริการเพศหญิง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าลูกจ้างจ้างเหมาบริการเพศชาย	ไม่สนับสนุน
H2 : อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ	ไม่สนับสนุน
H3 : ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ	ไม่สนับสนุน
H4 : ลูกจ้างจ้างเหมาบริการที่มีสถานภาพสมรส หม้ายและหย่าร้าง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าลูกจ้างจ้างเหมาบริการที่มีสถานภาพโสด	ไม่สนับสนุน
H5 : รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ	ไม่สนับสนุน
H6 : ระยะเวลาการทำงาน มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ	ไม่สนับสนุน
H7 : งานที่รับผิดชอบ มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ	สนับสนุน
H8 : ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ	ไม่สนับสนุน
H9 : ความมั่นคงในการทำงาน มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ	สนับสนุน
H10 : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ	ไม่สนับสนุน
H11 : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ	ไม่ได้ทดสอบ
H12 : บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ	ไม่สนับสนุน
H13 : โอกาสความก้าวหน้าและการมีส่วนร่วมในการบริหาร มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ	ไม่สนับสนุน

## บทที่ 5

### อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ อภิปรายผลการศึกษา ตลอดจนนำเสนอข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร ข้อจำกัดในงานวิจัย และ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปไว้ดังนี้

#### 5.1 อภิปรายผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่างของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 67.90) อยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี (ร้อยละ 58.02) โดยมีสถานภาพโสด (ร้อยละ 65.43) มีระดับการศึกษาอยู่ในชั้น ปวศ. (ร้อยละ 43.83) รองลงมาอยู่ในชั้น ปริญญาตรี (ร้อยละ 38.89) ซึ่งโดยรวมมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 - 13,000 บาท (ร้อยละ 67.90) และมีระยะเวลาการทำงาน 1- 5 ปี (ร้อยละ 66.67)

##### ส่วนที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง มีผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

**จากสมมติฐานที่ 1 ลูกจ้างจ้างเหมาบริการเพศหญิงมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าลูกจ้างจ้างเหมาบริการเพศชาย**

ผลการวิจัยพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยการที่ได้ข้อสรุปเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก สังกัดในปัจจุบันให้ความสำคัญในบทบาท หน้าที่ และการยอมรับในความสามารถในการทำงานของเพศชาย

และเพศหญิงไม่แตกต่างกัน โดยมองว่ามีประสิทธิภาพและความสามารถทัดเทียมกันในการปฏิบัติงาน ไม่มีการแบ่งชั้น ไม่มีการกีดกันการทำงานและโอกาสก้าวหน้าของอาชีพ จึงทำให้ไม่พบความแตกต่างระหว่างความผูกพันต่อองค์กรในเพศหญิงกับเพศชายปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จันทนา เสียงเจริญ (2554) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

#### **จากสมมติฐานที่ 2 อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการ**

ผลการวิจัยพบว่า อายุไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า อายุไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แม้ว่าลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการจะมีอายุมากหรืออายุน้อย ก็มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ขัดแย้งกับ ผลงานวิจัยของชัยของ วรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548), วัชรวิ หวังนุช (2550), กัมปนาท วอชวา (2555) และ ช่อสุดา ไสระดา (2551) ที่พบว่า คนที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่มีอายุน้อย

#### **จากสมมติฐานที่ 3 ลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง**

ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า ระดับการศึกษาไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แม้ว่าลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการจะมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันก็มีความผูกพันต่อองค์กรเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรพิกุล นุชปาน (2551) ที่ศึกษาวิจัย เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ตรีศึกษา พนักงานรายวัน บริษัท ซีเลติกา (ประเทศไทยจำกัด) ที่พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

#### **จากสมมติฐานที่ 4 ลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการที่มีสถานภาพสมรส หม้ายและหย่าร้าง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการที่มีสถานภาพโสด**

ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า สถานภาพสมรส



ไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แม้ว่าลูกจ้างจ้างเหมาบริการจะมีสถานภาพโสด สมรส หม้ายหรือหย่าร้าง ก็ตาม ต่างก็มีความผูกพันต่อองค์กรเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วัชรวิ หวังนุช (2550) และ พรพิกุล นุชปาน (2551) ที่พบว่า สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ ความผูกพันต่อองค์กร

**จากสมมติฐานที่ 5 ลูกจ้างจ้างเหมาบริการที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า มีระดับความผูกพันต่อองค์กร สูงกว่าลูกจ้างจ้างเหมาบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำ**

ผลการวิจัยพบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า รายได้ต่อเดือน ไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ ลูกจ้างจ้างเหมาบริการที่ส่วนใหญ่มีสัญญาจ้างระยะสั้นหรือเป็นครั้งๆ จึงมีโอกาสเปลี่ยนงานใหม่ ได้ไม่ยาก ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดทฤษฎีความต้องการของ Maslow (2012) ที่ระบุว่า บุคคลมีความ ต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด โดยเรียกระดับความต้องการนี้ว่า “Hierarchy of Needs” ทั้งนี้ ความต้องการขั้นพื้นฐานเหล่านี้จะได้รับการตอบสนองได้ ต้องอาศัย ปัจจัยพื้นฐาน นั่นคือ รายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต ซึ่งแน่นอนว่าบุคคลต้องการรายได้ที่มาก เพื่อตอบสนองความต้องการตามระดับขั้นให้ได้ในระดับสูงสุด และยังขัดแย้งกับงานวิจัยของ จันทนา เสียงเจริญ (2554), ช่อสุดา โสระดา (2551) และ รัชรัศมี วุฒิมานพ (2555) ที่พบว่า รายได้ ต่อเดือนมีผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

**จากสมมติฐานที่ 6 ระยะเวลาการทำงาน มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ**

ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาการทำงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ขัดแย้งกับผลงานวิจัย ของ จันทนา เสียงเจริญ (2554), รัชรัศมี วุฒิมานพ (2555) และ ช่อสุดา โสระดา (2551) พบว่าระยะเวลาการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต่างกัน

ทั้งนี้ จากผลการศึกษาวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ และ สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย โดยการที่ได้ข้อสรุปเช่นนี้อาจเนื่องมาจากองค์การได้ให้ความสำคัญกับ ลูกจ้างจ้างเหมาบริการทุกคนภายในองค์กร โดยไม่ได้คำนึงถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าว เนื่องจากในการพิจารณาเลือกรับลูกจ้างจ้างเหมาบริการ เพื่อช่วยเหลือพนักงานประจำ

ปฏิบัติงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยนั้น จะพิจารณาจากการมีแนวโน้มที่จะสามารถเรียนรู้และเข้าใจในการทำงานเป็นหลัก ทั้งนี้ในเรื่องของรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานของลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการนั้น เนื่องจากลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการในสัญญาจ้างเหมาเดียวกัน จะได้รับรายได้ต่อเดือนในอัตราเดียวกันทุกคน โดยไม่ได้มีการปรับเลื่อนขึ้นตามระยะเวลาทำงาน รวมไปถึงถึงสวัสดิการและผลประโยชน์ต่างๆ ด้วย ส่วนในเรื่องของระดับการศึกษานั้น ถึงแม้ว่าจะจบการศึกษาในระดับที่แตกต่างกัน แต่เมื่อเข้ามาเป็นลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการจำเป็นต้องปรับลดคุณวุฒิการศึกษาของตนเพื่อให้ตรงกับคุณสมบัติที่เป็ครับ โดยส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับการศึกษาเดียวกันอยู่แล้ว ดังนั้นการที่มีการกำหนดคุณสมบัติและเงื่อนไขในการจ้างเหมาในแต่ละสัญญาจ้างที่ชัดเจนของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แสดงให้เห็นถึงความเสมอภาคของลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการ และไม่ได้คำนึงถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าว จึงส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

#### **จากสมมติฐานที่ 7 งานที่รับผิดชอบ มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการ**

ผลการวิจัยพบว่า งานที่รับผิดชอบ มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กัมปนาท วอขวา (2555), ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์ (2548), สิริเพ็ญ บารมี และ คณะ (2559) ที่พบว่างานที่รับผิดชอบ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการ

เป็นไปได้ว่า ลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง ได้รับทราบความสำคัญของลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบตลอดจนบทบาทของตนเองที่ค่อนข้างชัดเจน ส่งผลให้มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมาก เนื่องจากเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร หรือเกิดความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับจากองค์กรและเพื่อนร่วมงาน จากการที่เขาทุ่มเทแรงกายให้กับองค์กร และในทางตรงกันข้าม หากเขารู้สึกว่าถูกลดบทบาทความรับผิดชอบลง หรือทำงานที่ไม่ค่อยมีความสำคัญ ความผูกพันต่อองค์กรก็จะลดลงได้เช่นกัน

#### **จากสมมติฐานที่ 8 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการ**

ผลการวิจัยพบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ขัดแย้งกับสอดคล้องกับ

สิริเพ็ญ บารมี และ คณะ (2559), กัมปนาท วอขวา (2555), ศิริพร ไทยกรณ์ (2554), ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์ (2548) พบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และเป็นสิ่งที่ดึงดูดพนักงานให้เข้ามาทำงานกับองค์กรได้จริง

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในปัจจุบันเงินเดือนและสวัสดิการที่ลูกจ้างจ้างเหมาบริการทุกคนได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ได้ปฏิบัติอยู่แล้ว โดยนโยบายการจ่ายเงินเดือนและสวัสดิการของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีความชัดเจนเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ และข้อกำหนดที่ระบุไว้ในสัญญาจ้างระหว่างองค์กรกับบริษัทผู้รับจ้าง ทำให้เกิดความเท่าเทียมระหว่างลูกจ้างจ้างเหมาบริการในสัญญาจ้างเดียวกัน

#### **จากสมมติฐานที่ 9 ความมั่นคงในการทำงาน มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ**

ผลการวิจัยพบว่าความมั่นคงในการทำงาน มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อธิบายได้ว่า หากลูกจ้างจ้างเหมาบริการมีความมั่นคงในงานสูง เช่น องค์กรให้ความเชื่อมั่นต่อลูกจ้างจ้างเหมาบริการ จัดสวัสดิการต่างๆ ให้ ก็จะทำให้ลูกจ้างจ้างเหมาบริการมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น

ดังนั้น หากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พยายามสร้างความรู้สึกลูกจ้างจ้างเหมาบริการเห็นว่า เขามีความมั่นคงในงาน รวมไปถึงมีความมั่นคงปลอดภัย จากการที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ทำให้เขาเกิดความอบอุ่นใจและปลอดภัยที่จะทำงานในองค์กร จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow (2555) ที่ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of needs) ซึ่งอธิบายถึงความต้องการและความพอใจของมนุษย์ ในหัวข้อความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ประกอบด้วย ความต้องการที่จะปลอดภัยและต้องการอิสระ ความมั่นคง ขจัดความกลัวและความกังวล ซึ่งเป็นความปลอดภัยทั้งด้านร่างกายและจิตใจในด้านการทำงาน ความต้องการความปลอดภัยทางกาย เช่น มีเครื่องมือป้องกันขณะปฏิบัติงาน ทางด้านจิตใจ เช่น มีประกันสุขภาพ สัญญาจ้างงาน เป็นต้น ดังนั้นถ้ามนุษย์มีความรู้สึกมั่นคงในงานก็จะทำให้เขาผูกพันมากขึ้น และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จันทนา เสียงเจริญ (2554), สิริเพ็ญ บารมี และ คณะ (2559) และ ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์ (2548) ที่สรุปได้ว่า สิ่งที่มีมนุษย์ทุกคนต้องการและมักจะแสวงหา คือ ความเชื่อมั่นและความมั่นคงในการทำงาน

### จากสมมติฐานที่ 10 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยของความผูกพัน เช่นเดียวกับ สิริเพ็ญ บารมี และ คณะ (2559) ที่พบว่า ผู้บังคับบัญชาสามารถสร้างแรงจูงใจเพื่อให้พนักงานของตนนั้นได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ และมีความเต็มที่ที่จะทำงานให้ได้มีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนสามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้ โดยเฉพาะหากมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

อธิบายได้ว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกจ้างจ้างเหมาบริการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในภาวะผู้นำของบังคับบัญชา และมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาอยู่แล้ว กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ชี้แจงเหตุผลในเรื่องต่างๆ ได้เสมอในที่นี้กล่าวรวมถึงเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว และสามารถให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาได้

### จากสมมติฐานที่ 11 บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ

ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย และขัดแย้งกับผลการศึกษาของ จันทรา เสียงเจริญ (2554), สิริเพ็ญ บารมี และ คณะ (2559), กัมปนาท วอชวา (2555), ศิริพร ไทยกรณ์ (2554) และ รักษ์รัศมี วุฒิมานพ (2555) ที่พบว่าการทำงาน of พนักงานไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใดก็ตาม ย่อมได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางสังคม จึงเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ได้ตอบสนองความต้องการพื้นฐาน โดยเตรียมความพร้อมในเรื่องของสถานที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน ร้านอาหาร ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ฯลฯ สำหรับลูกจ้างจ้างเหมาบริการไว้อย่างครบถ้วนและเพียงพอต่อการใช้งานอยู่แล้ว



## จากสมมติฐานที่ 12 โอกาสความก้าวหน้าและการมีส่วนร่วมในการบริหาร มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการ

ผลการวิจัย พบว่าโอกาสความก้าวหน้าและการมีส่วนร่วมในการบริหาร ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และไม่สนับสนุนกับแนวคิดของ International Survey Research (ISR) (2006) ที่ได้เสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ว่ามี 4 องค์ประกอบหลัก โดย 2 องค์ประกอบหลักที่สำคัญคือ การให้อำนาจในการกระทำและการตัดสินใจ โดยการให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลกระทบต่องานของเขา และการพัฒนาสายอาชีพ ซึ่งหมายถึง ความก้าวหน้า การให้โอกาสในการเจริญเติบโตและพัฒนาในอาชีพของแต่ละบุคคล เช่นเดียวกับ ผลการศึกษาของ รัศมี รัศมี วุฒิมานพ (2555) ที่พบว่าโอกาสความก้าวหน้าและการมีส่วนร่วมในการบริหาร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ทั้งนี้ อาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการ ซึ่งอาจไม่เห็นถึงโอกาสในการก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ตนทำอยู่ ประกอบกับได้รับโอกาสความก้าวหน้าในงาน และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจค่อนข้างน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานประจำ จึงทำให้โอกาสความก้าวหน้าและการมีส่วนร่วมในการบริหารของลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

## 5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร (Managerial Implication)

ผลการวิจัยได้แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารควรตระหนักถึงและให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการ อย่างมีนัยสำคัญ แต่อย่างไรก็ตามไม่ควรละเลยปัจจัยอื่นๆ ด้วย ทั้งนี้เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านให้เกิดแก่ลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการ

1. จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความมั่นคงในงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการ อย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นผู้บริหารควรมีแนวทางที่จะทำให้ลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการเกิดความรู้สึกมั่นคงในงาน โดยการเปิดโอกาสให้ลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการได้เข้ามาเป็นบุคลากรของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งจะสามารถแสดงได้ว่า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยไม่ได้ละเลยในเรื่องของความมั่นคงในการทำงานของลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการ อีกทั้งพยายามหาช่องทางในการช่วยเหลือสนับสนุนตามโอกาสอันควร ทั้งนี้แม้ว่าการสอบเข้ามาเป็นพนักงานประจำ คือแนวทางหลักที่จะทำให้ลูกค้าจ้างจ้างเหมาบริการมีความมั่นคงในงาน อย่างไรก็ตามผู้บริหาร



ต้องมีแนวทางอื่นๆ เพื่อเป็นการยืดหยุ่นและลดข้อจำกัดอื่นๆ เช่น ไม่จำกัดอายุ เกณฑ์การศึกษา เพื่อเอื้อให้ลูกจ้างจ้างเหมาบริการได้รับโอกาสมากยิ่งขึ้น นอกเหนือจากความมั่นคงในงานข้างต้น ทั้งนี้ผู้บริหารต้องตระหนักถึง ความมั่นคงปลอดภัยจากการที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ทำให้พนักงานเกิดความอบอุ่นใจและปลอดภัยที่จะทำงานในองค์กร

2. สำหรับด้านงานที่รับผิดชอบ จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ อย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากงานที่ลูกจ้างจ้างเหมาบริการทำอยู่นี้คือ งานธุรการ หรืองานทั่วไป ซึ่งไม่ใช่งานหลักของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แต่เป็นงานที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วอาจจะมองว่าเป็นงานที่ไม่มีความสำคัญ และพนักงานก็เป็นผู้ควบคุมการทำงานของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ ซึ่งอาจจะส่งผลให้ลูกจ้างจ้างเหมาความรู้สึกว่างานที่ตนเองรับผิดชอบไม่มีความสำคัญหรือไม่มีความคุ้มค่า ดังนั้น เพื่อให้ลูกจ้างจ้างเหมา รู้สึกถึงคุณค่าในงานของตน และมีความสัมพันธ์อันดี องค์กรควรให้ความสำคัญ และทำให้ลูกจ้างจ้างเหมาบริการได้รับรู้ว่าการงานของเขามีความสำคัญ เป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการ รวมทั้งควรมอบหมายงานอื่นที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ของลูกจ้างจ้างเหมาบริการซึ่งเป็นขั้นตอนที่ยากยิ่งขึ้น สะท้อนให้เห็นว่าองค์กรได้ให้ความไว้วางใจ ซึ่งเป็นแนวทางในการเพิ่มคุณค่างานให้มีความหลากหลาย อีกทั้งผู้บริหารควรมีการอบรมหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ เช่น ระบบงานธุรการ งานสารบรรณ เพื่อให้ลูกจ้างจ้างเหมาบริการรู้สึกว่าคุณค่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อการยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างลูกจ้างจ้างเหมาบริการกับพนักงานประจำขององค์กร สิ่งสำคัญผู้บริหารต้องพยายามหาวิธีทำให้ลูกจ้างจ้างเหมาบริการทราบบทบาทหน้าที่ของตน และความรับผิดชอบในงานก่อนที่จะเริ่มมีการทำงาน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการทำงานของลูกจ้างจ้างเหมาบริการแต่ละคนเองด้วย

### 5.3 ข้อจำกัดในการทำงานวิจัยและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัด ในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นลูกจ้างจ้างเหมาบริการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เท่านั้น การนำผลหรือข้อสรุปไปใช้อาจไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในวงกว้างกับองค์กรอื่นๆ และบริษัทอื่นๆ ได้ จึงเห็นว่าควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของรัฐวิสาหกิจอื่นๆ รวมถึงองค์กรเอกชน และควรจะมีการศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการระหว่างองค์กรของรัฐและเอกชน

2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นหากมีการศึกษาวิจัยในหัวข้อต่อไป ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสัมภาษณ์กลุ่ม เพื่อให้เข้าใจถึงกระบวนการอย่างละเอียดของปัจจัยต่างๆ ในการสร้างให้ลูกจ้างจ้างเหมาบริการเกิดความผูกพันต่อองค์กร และช่วยค้นหาปัจจัยใหม่ที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

3. การศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากการสุ่มตามโควตา (Quota Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability method) ข้อจำกัดที่ควรคำนึงคือ ผลการวิจัยนี้อาจจะไม่สามารถขยายผลการวิจัย (Generalization) ไปสู่ประชากรได้ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability method) ซึ่งเป็นวิธีที่ทำให้ประชากรทุกคนมีโอกาสถูกเลือกมาเป็นตัวอย่าง เช่น การสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) การเลือกอย่างมีระบบ (Systemic sampling) การเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) เป็นต้น ซึ่งจะทำการวิจัยสามารถขยายผลการวิจัยไปสู่ประชากรได้

4. การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่เป็นตัวแปรต้นแค่บางตัวแปรเท่านั้น จึงยังอาจมีตัวแปรอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ อาทิเช่น นโยบาย กฎ ข้อบังคับ และขั้นตอนต่างๆ ในการทำงาน สภาพการทำงาน และความเป็นอิสระในการทำงาน เป็นต้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงอาจศึกษาตัวแปรต้นเพิ่มเติม เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านอื่นๆ เพื่อเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการกำหนดนโยบายขององค์กร และสามารถนำปรับปรุงแผนพัฒนามนุษย์ในต่อไป

5. รูปแบบของการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบการศึกษาภาคตัดขวางหรือการศึกษา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross sectional study) ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว ข้อจำกัดประการหนึ่งที่ควรคำนึงคือ ผลการวิจัยเป็นเพียงการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร ณ ช่วงเวลาเดียวเท่านั้น ไม่สามารถติดตามผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรได้อย่างชัดเจน ดังนั้น ควรออกแบบการวิจัยให้เป็นการศึกษาระยะยาว (Longitudinal study) ซึ่งจะทำได้ติดตามผลการเปลี่ยนแปลงระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามได้ชัดเจน

## บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2560). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร
- กัมปนาท วอขวา. (2555). ความผูกพันของพนักงานในระบบจ้างเหมาแรงงานต่อองค์การกรณีศึกษา : บริษัท เอชอาร์ ทรานส์ เซอวิส จำกัด สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี
- จันทนา เสียงเจริญ. (2554). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี
- ช่อสุดา โสระดา. (2551). ความผูกพันของพนักงานต่อ บริษัท มโนห์ราอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่
- โชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ออร์ก้า (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร
- ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์. (2548). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขตตรวจราชการที่ 7 กระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร
- พรพิศุล นุชปาน. (2551). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา : พนักงานรายวัน บริษัท ซีเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี
- รักษรัสมิ์ สุทธิมานพ. (2550). ลักษณะบุคคลและลักษณะงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร
- วัชรวิ หวังนุช. (2550). การรับรู้ข่าวสาร แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและความคิดที่จะโยกย้ายสถานที่ทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานโรงงานยาสูบ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศิริพร ไทยกรณ์. (2554). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่
- สิริเพ็ญ บารมี และ คณะ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรธุรกิจอาหาร. บทความวารสารพัฒนาเทคนิคการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพมหานคร. ปี 2017, ฉบับที่ 102.
- สำนักงานรัฐมนตรี. กระทรวงแรงงาน, [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.mol.go.th> [2560]
- Hewitt Associates. (2004). "Overview." [Online]. Available: <http://www.hewitt.com/hewitt/about/overview/index.htm>. (12 October 2008).
- International Survey Research [ISR]. (2004). **Engagement**. Retrieved May 19, 2017. From [www.isrsurveys.com](http://www.isrsurveys.com)
- Mercer. (2009). Improving Organization Performance through Talent Management and Employee Engagement. เอกสารประกอบอบรม. กรุงเทพฯ: เมอร์เซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด.
- The Gallup Organization. (2006). **Gallup Study: Engaged Employees Inspire Company Innovation**. Retrieved May 19, 2017. from <http://gmj.gallup.com/content/24880/gallup-study-engaged-employees-inspire-company.aspx>
- Tower Perrin. (2003). **Working today: understanding What drives employee engagement**. Retrieved May 19, 2017. from [http://www.towersperrin.com/tp/getwebcachedoc?webc=hrs-usa/2003/200309/talent\\_2003.pdf](http://www.towersperrin.com/tp/getwebcachedoc?webc=hrs-usa/2003/200309/talent_2003.pdf)





## ภาคผนวก ก

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ  
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง  
กำลัง**

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง ของนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับและนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น ซึ่งผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความเห็นอันเป็นประโยชน์มา ณ โอกาสนี้

อริสรา เพชรานนท์

**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1.1 เพศ

1) ชาย

2) หญิง

1.2 อายุ

1) ต่ำกว่า 20 ปี

2) อายุ 20-30 ปี

3) อายุ 31-40 ปี

4) อายุ 41-50 ปี

5) 50 ปีขึ้นไป

- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1) ต่ำกว่า ม.6  2) ม.6 / ปวช.
- 3) ปวส.  4)ปริญญาตรี
- 1.4 สถานภาพสมรส
- 1) โสด  2) สมรส
- 3) หม้าย / หย่า
- 1.5 รายได้ต่อเดือน
- 1) ต่ำกว่า 7,000 บาท  2) 7,000 - 10,000 บาท
- 3) 10,001 - 13,000 บาท  4) 13,001 - 16,000 บาท
- 5) สูงกว่า 16,000 บาท
- 1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- 1) ต่ำกว่า 1 ปี  2) 1 – 5 ปี
- 3) 6 – 10 ปี  4) 10 ปีขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านงานที่รับผิดชอบ</b>					
2.1 ท่านรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงาน					
2.2 ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อสนองต่อเป้าหมายขององค์กร					
2.3 งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่าน					
2.4 ท่านเข้าใจในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดีและปฏิบัติด้วยความตั้งใจ					

ลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ</b>					
2.5 เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมอาชีพในหน่วยงานอื่น เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความทัดเทียมกัน					
2.6 ท่านมีความพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากหน่วยงาน					
2.7 เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
2.8 เงินเดือนที่ท่านได้รับอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
<b>ด้านโอกาสความก้าวหน้า</b>					
2.9 หน่วยงานส่งเสริมให้ท่านมีโอกาสเรียนรู้งานที่นอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบ					
2.10 ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรมสัมมนาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือศึกษาดูงานอย่างสม่ำเสมอ					
2.11 ท่านคิดว่าความก้าวหน้าในการทำงานในหน่วยงานของท่านขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถบุคคลอย่างแท้จริง					
2.12 หน่วยงานสนับสนุนให้ท่านได้ศึกษาต่อในระดับต่างๆ เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน					
<b>ด้านความมั่นคงในการทำงาน</b>					
2.13 ท่านไม่มีความกังวลว่าจะถูกให้ออกจากงาน					
2.14 การปฏิบัติงานอยู่กับหน่วยงานนี้ทำให้ท่านได้รับความมั่นคงในอาชีพมากกว่าที่อื่น					
2.15 ตำแหน่งงานของท่านมีความมั่นคงดี					
2.16 ท่านคิดว่าจะมีอนาคตที่ดี ถ้าได้ร่วมงานกับหน่วยงานต่อไป					

ลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</b>					
2.17 ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา					
2.18 ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับท่าน					
2.19 ผู้บังคับบัญชาห่วงใยและใส่ใจความเป็นอยู่ของท่าน					
2.20 เมื่อท่านทำงานผิดพลาด หรือบกพร่อง ผู้บังคับบัญชาจะเรียกท่านไปให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา มากกว่าตำหนิ					
<b>ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>					
2.21 ท่านได้รับการยอมรับและการไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน					
2.22 เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและสัมพันธ์อันดีกับท่าน					
2.23 ท่านไม่สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้เลย*					
2.24 ท่านขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเพื่อแก้ไขปัญหาการทำงาน					
<b>ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>					
2.25 สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่จัดให้ท่าน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง ช่วยสร้างบรรยากาศให้หน้าทำงานมากขึ้น					
2.26 เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ และทันสมัยที่จะสนับสนุนการปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำ					

ลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.27 สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ยานพาหนะ ที่จอดรถในบริเวณที่ทำงานยัง ไม่มีเพียงพอ*					
2.28 หน่วยงานมีการสอบถามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงาน					
<b>ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร</b>					
2.29 ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน					
2.30 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะได้โดยไม่กระทบต่อความมั่นคง ในการทำงาน					
2.31 ท่านคิดว่าตนเองมีส่วนร่วมที่ทำให้หน่วยงาน ประสบความสำเร็จ					
2.32 หน่วยงานกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของ ท่านตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งอย่างเหมาะสม					



### ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1 ท่านคิดว่าท่านจะทำงานกับ กฟผ. ตลอดไป					
3.2 ท่านรู้สึกห่วงใยเมื่อหน่วยงานของท่านประสบปัญหา					
3.3 ท่านไม่สนใจคำชักชวนของเพื่อนที่บอกให้ท่านไปทำงานที่อื่นด้วยกัน					
3.4 ท่านสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ในหน่วยงานได้เสมอ					
3.5 ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านเป็นลูกจ้างจ้างเหมาบริการของ กฟผ.					
3.6 ท่านสามารถทำงานกับองค์กรอื่นได้เช่นกัน ถ้าลักษณะของการทำงานมีความคล้ายคลึงกัน*					
3.7 ท่านยอมรับงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายหากเป็นของหน่วยงานท่าน					
3.8 บ่อยครั้งที่ท่านนำงานกลับไปทำต่อที่บ้าน เพื่อประสานงานให้เสร็จลุ่วงไปด้วยดี					
3.9 เมื่อมีผู้กล่าวถึง กฟผ. ในทางที่ไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่พอใจและพูดโต้แย้งทันที					
3.10 ท่านพยายามคิดหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ					
3.11 กฟผ. ทำให้ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ของท่านอย่างเต็มที่					
3.12 ท่านเต็มใจที่จะเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้หน่วยงานของท่านประสบความสำเร็จ					
3.13 ท่านคิดว่าค่านิยมของท่านมีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร					

