

การศึกษาทัศนคติและความรู้สึกของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว  
ของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2562  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์  
เรื่อง  
การศึกษาทัศนคติและความรู้สึกรักของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว  
กรณีศึกษา ธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
วันที่ 8 พฤษภาคม พ.ศ. 2562



นางสาวณชนัท จินตวิริยะสกุล  
ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ,  
Ed.D.  
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

กิตติชัย ราชมหา,  
Ph.D.  
ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

ดวงพร อภาศิลป์,  
Ph.D.  
คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตรียุทธ พรหมศิริ,  
Ph.D.  
กรรมการสอบสารนิพนธ์

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการเอื้อเฟื้อข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และความร่วมมือต่าง ๆ ของหลายท่าน ซึ่งให้การสนับสนุนผู้วิจัยตั้งแต่เริ่มต้นงานวิจัยจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ, Ed.D. ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์นี้ ที่กรุณาได้รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาให้แก่ผู้วิจัย รวมทั้งสละเวลาให้คำแนะนำ และความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับแนวทางการทำสารนิพนธ์ การปรับปรุงงานสารนิพนธ์และการนำเสนองานสารนิพนธ์นี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ท่านคอยชี้แนะ ทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน และสามารถนำมาใช้วิเคราะห์วางแผน รวมทั้งแผนงานต่าง ๆ และสรุปข้อมูลได้อย่างราบรื่น ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากตลอดจน ดร.กิตติชัย ราชมหา ซึ่งเป็นประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ และ ดร.ตรียุทธ พรหมศิริ ซึ่งเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์นี้ที่ให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้สารนิพนธ์นี้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ที่กรุณาสละเวลาเอื้อเฟื้อข้อมูลและให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยให้การจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ คุณค่าอันพึงมีจากงานสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ บิดา มารดา ครูอาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และวางรากฐานการศึกษาแก่ผู้วิจัย

ณชนัท จินตวิริยะสกุล

การศึกษาทัศนคติและความรู้สึกของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว: กรณีศึกษา ธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง  
ในประเทศไทย

THE STUDY OF ATTITUDE AND PERCEPTION OF OUTSOURCE EMPLOYEE: A CASE  
STUDY OF COMMERCIAL BANK IN THAILAND

ณรัตน์ จินตวิริยะสกุล 6050225

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ, Ed.D., กิตติชัย ราชมหา,  
Ph.D., ตริยुทธ พรหมศิริ, Ph.D.

#### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติและความรู้สึก  
ของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว กรณีศึกษา ธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยทำการเก็บ  
ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ใช้คำถามเจาะลึก และคำถามปลายเปิดแบบกึ่งโครงสร้าง และใช้รูปแบบการ  
สัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวของธนาคารเอกชนแห่ง  
หนึ่งในประเทศไทย จำนวน 30 คน แล้วทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา มีระยะเวลาในการศึกษาระหว่าง  
เดือน มกราคม – เมษายน 2562

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวไม่ทราบ และไม่รู้จักการจ้างงานใน  
ลักษณะพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวมาก่อน และมีความไม่ชอบในเนื้องานที่ทำ รวมไปถึงยังมีความ  
แตกต่างในเรื่องของผลตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ ระหว่างพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง  
ชั่วคราว อีกทั้งยังไม่มีความผูกพันต่อองค์กร และไม่มีความถึงพอใจต่องานที่ทำในปัจจุบัน ทั้งนี้ พบว่า  
แรงจูงใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างคือ การบรรจุเป็นพนักงานประจำ และผลตอบแทน

คำสำคัญ : พนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว/ พนักงานสัญญาจ้าง/ พนักงาน Outsource/ Outsource/  
พนักงานประจำ

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	4
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	24
3.1 วิธีการวิจัย	24
3.1.1 การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research)	24
3.1.2 การสัมภาษณ์ (Interview)	24
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
3.3 ตัวอย่างคำถามในการวิจัย	25
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 4 ผลการวิจัย	27
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	27
4.2 ทักษะคิด และความรู้สึกของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว	28
4.2.1 ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการถูกจ้างงานในลักษณะพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว	29
4.2.2 ทักษะคิดและความรู้สึกที่มีต่อตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน	30
4.2.3 ทักษะคิดและความรู้สึกที่มีต่อความแตกต่างระหว่างพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว	32
4.2.4 ทักษะคิดและความรู้สึกที่มีต่อการเป็นที่ยอมรับจากบุคลากรภายในองค์กร	35
4.2.5 ทักษะคิดและความรู้สึกที่มีต่อการเคารพกฎระเบียบ และบทลงโทษภายในองค์กรระหว่างพนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว	35
4.2.6 ความผูกพันต่อองค์กร	36

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.3 แรงจูงใจในการทำงาน	37
4.3.1 แรงจูงใจในการทำงานที่เป็นผลจากการได้รับค่าตอบแทนจากองค์กร	37
4.3.2 แรงจูงใจในการทำงานที่เป็นผลจากการได้รับสวัสดิการจากองค์กร	38
4.3.3 แรงจูงใจในการทำงานจากการได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ	38
4.4 ความพึงพอใจในการทำงาน	39
<b>บทที่ 5</b> สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ	<b>40</b>
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>44</b>

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 30 คน	27



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มา และความสำคัญ

ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการผันผวนทางเศรษฐกิจ ทางการเมือง และการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเปลี่ยนแปลงในแต่ละครั้งทั้งส่งผลที่ดี และไม่ดีให้แก่องค์กรต่าง ๆ ทำให้องค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกนั้น ๆ ในลักษณะที่แตกต่างกันไป เช่น การปรับกระบวนการทำงาน การปรับโครงสร้างองค์กร การนำเอาเทคโนโลยีใหม่มาใช้ และนโยบายใหม่ในการบริหารงาน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อปรับตัวให้สอดคล้องและเท่าทันต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป การปรับเปลี่ยนดังกล่าวส่งผลกระทบต่อบุคลากรภายในองค์กร ผลกระทบอย่างหนึ่งได้แก่ การก่อให้เกิดลักษณะการจ้างงานที่แตกต่างไปจากเดิมที่เป็นการจ้างพนักงานประจำและรับประกันการทำงานไปจนถึงวัยเกษียณ หรือที่เรียกว่าการจ้างงานระยะยาว (Long-Term Employment) หากแต่ปัจจุบันองค์กรมีการจ้างพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวมากขึ้น

การจ้างพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว หรือการจ้างงานระยะสั้น (Short-Term Employment) เป็นรูปแบบการจ้างงานอีกประเภทหนึ่ง ที่นายจ้างและลูกจ้างทำสัญญาร่วมกัน โดยมีการระบุระยะเวลาในการทำงานและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ โดยส่วนใหญ่จะเป็นสัญญาการจ้างงานปีต่อปี ซึ่งอาจมีการต่อสัญญาจ้างหรือไม่ก็ได้ขึ้นอยู่กับข้อตกลงของทั้งสองฝ่าย การจ้างพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวเป็นการเปลี่ยนแปลงอีกรูปแบบหนึ่งที่มีความนิยมอย่างแพร่หลายในสังคมการจ้างงานปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมการทำงานสำนักงาน เนื่องจากงานสำนักงานบางประเภทเป็นลักษณะงานเอกสารทั่วไป ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องอาศัยทักษะพิเศษเฉพาะทางในการทำงาน เช่น งานด้านเอกสาร งานด้านการป้อนข้อมูล เป็นต้น ซึ่งงานในลักษณะนี้จะมีอัตราการหมุนเวียนของพนักงานเข้าออก หรือที่เรียกว่า Turn Over Rate ที่สูงกว่างานด้านเฉพาะทาง

Deloitte University ได้มีการจัดทำแบบสำรวจเรื่อง “Global Human Capital Trends in 2013” ซึ่งการสำรวจได้ศึกษาความต้องการแรงงานพนักงานสัญญาจ้างในอนาคตในประเทศอเมริกา โดยพบว่าตั้งแต่ปี 2018 มีแนวโน้มที่นายจ้างต้องการจ้างพนักงานสัญญาจ้างเพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 51 อีกทั้งจำนวนแรงงานในประเทศสหรัฐอเมริกาที่เป็นพนักงานสัญญาจ้างนั้น มีสัดส่วนเท่ากับ 1 ใน 3



(หรือร้อยละ 34) ของแรงงานทั้งหมดในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับการจ้างพนักงานสัญญาจ้างในประเทศไทย ในปัจจุบันมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน จากการสำรวจจากบริษัทแมนพาวเวอร์กรุ๊ป (Manpower Group) ซึ่งเป็นบริษัทให้บริการการจ้างงานระดับโลก ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา พบว่าการจ้างพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตขึ้นประมาณร้อยละ 30-40 ต่อปี และทิศทางตลาดแรงงานในอนาคตจะมีการจ้างพนักงานประจำน้อยลง ผู้ประกอบการจะหันไปใช้พนักงานสัญญาจ้างแทน ในส่วนของพนักงานประจำก็จะมีความเสี่ยงมากขึ้น ต้องรับสภาพการทำงานที่หนักขึ้น ภาคอุตสาหกรรมอาจมีการย้ายฐานการผลิตเพื่อหาแหล่งที่มีต้นทุนต่ำกว่า (Manpower Group, 2559)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาความรู้สึก และทัศนคติของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว กรณีศึกษา ธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย เพื่อจะได้ทราบถึงทัศนคติ และมุมมองของพนักงานสัญญาจ้างที่มีต่อการทำงานในปัจจุบัน และนำทฤษฎีต่าง ๆ มาปรับใช้ เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร ถือได้ว่าสิ่งเหล่านี้จะเป็นที่ยึดเหนี่ยวทำให้บุคลากรมีความรัก ความพึงพอใจ และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรต่อไป รวมถึงลดอัตราการลาออกที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้รับผลกระทบในเรื่องของงานที่ขาดความต่อเนื่อง หรือพนักงานใหม่ที่ที่ยังไม่มีความรู้ ความชำนาญ รวมไปถึงความเข้าใจในองค์กรที่มากเพียงพอ จึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรม และเรียนรู้ระบบงานขององค์กร เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพสูงสุด อีกทั้งยังจะช่วยในการลดค่าใช้จ่ายในด้านของแรงงาน และสวัสดิการ อาทิ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันชีวิต ค่ารักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือ และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ถึงแม้ว่าพนักงานสัญญาจ้างจะได้รับเงินเดือน และสวัสดิการที่แตกต่างจากพนักงานประจำ แต่อย่างไรก็ตามพนักงานสัญญาจ้างจะต้องได้รับสวัสดิการพื้นฐานตามที่กฎหมายกำหนดไว้

## 1.2 คำถามของงานวิจัย

พนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทยมีทัศนคติอย่างไรต่อตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันของตน

## 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติ และความรู้สึกของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทยต่อตำแหน่งของตน

2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวต่อตำแหน่งหน้าที่ใน

ปัจจุบัน

#### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการศึกษาความรู้สึก และทัศนคติของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว กรณีศึกษา ธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

##### 1.4.1 ขอบเขตของด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย จำกัด จำนวน 30 คน

##### 1.4.2 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ ระหว่างเดือน มกราคม – เมษายน 2562

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวที่มีต่อตำแหน่งของตน และต่องานที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบ
2. เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้บริหารในบริษัทต่าง ๆ ถึงความเหมาะสมในการจ้างพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวต่อตำแหน่งงานเพื่อสร้างแรงจูงใจให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน
3. เพื่อนำผลไปใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการจ้างพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว พร้อมทั้งนำไปปรับปรุงสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ให้เหมาะสม เพื่อดึงดูดให้พนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวเข้ามาปฏิบัติงานกับองค์กรและรักษาพนักงานกลุ่มนี้ให้อยู่กับองค์กรเป็นเวลานาน
4. ผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการทำวิจัยที่เกี่ยวกับทัศนคติของการเป็นพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวต่อไป

## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่องความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสาร ตำรา ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 2.1 ทัศนคติ (Attitude)
- 2.2 ทฤษฎีของการจูงใจ (Theories of Motivation)
- 2.3 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs)
- 2.4 ทฤษฎีความชอบธรรม (Legitimacy Theory)
- 2.5 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)
- 2.6 ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement)
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 ทบทวนวรรณกรรม

#### 2.1 ทัศนคติ (Attitude)

ทัศนคติ คือ ความรู้สึกในการประเมินว่าชอบหรือไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งทัศนคตินั้นจะเป็นส่วนสำคัญที่จะกำหนดหรือผลักดันในแต่ละบุคคลนั้นเกิดพฤติกรรม หรือการกระทำที่สอดคล้องกับทัศนคติที่แต่ละบุคคลนั้นมีอยู่

ทัศนคตินั้นมีทั้งที่เป็นบวกและทัศนคติที่เป็นลบ ซึ่งจะมีผลต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะทัศนคตินั้นมีอิทธิพลต่อการกระทำต่าง ๆ ของบุคคลากรในองค์กร ถ้าพนักงานในองค์กรนั้นมีทัศนคติที่เป็นบวกในการทำงานนั้น พนักงานจะเกิดความพอใจในการทำงาน เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งพนักงานจะสร้างสรรค์สิ่งที่ดี ๆ ให้กับองค์กร และจะพยายามที่จะแสดงศักยภาพภายในตัวเองออกมา แต่ในขณะเดียวกันถ้าพนักงานขององค์กรนั้นเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรหรือต่องานที่ทำแล้ว ก็อาจจะทำให้พนักงานนั้นเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ทำ ซึ่งจะทำให้พนักงานนั้นขาดความรับผิดชอบหรือไม่ตั้งใจทำงาน หรืออาจจะทำแค่เพียงให้ผ่านไป

วัน ๆ หนึ่งเท่านั้น โดยที่ไม่มีจุดมุ่งหมายในการทำงาน และไม่มีความตั้งใจที่จะทำให้งานนั้นสัมฤทธิ์ผล

การที่บุคคลแต่ละบุคคลมีทัศนคติที่แตกต่างกันไป ย่อมมีส่วนประกอบที่สำคัญ อยู่ 3 ประการ ด้วยกันคือ

1. ส่วนของความเข้าใจ คือ เป็นส่วนที่เป็นความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ หรือข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ที่แต่ละคนนั้นมีอยู่ ซึ่งความชอบหรือไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นส่วนหนึ่งย่อมเกิดมาจากความเข้าใจที่แต่ละคนมี

2. ส่วนของความรู้สึก คือ ส่วนของอารมณ์ความรู้สึก ซึ่งเป็นทัศนคติส่วนบุคคล

3. ส่วนของพฤติกรรม คือ ส่วนของความตั้งใจที่จะปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับทัศนคติหรือความรู้สึกที่มีอยู่

กอร์ดอน อัลพอร์ต (Gordon Allport , 1975 ) ได้ให้ความเห็นเรื่อง ทัศนคติ ว่าอาจเกิดขึ้นจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้ เด็กเกิดใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับ วัฒนธรรม และประเพณีจากบิดามารดา ทั้งโดยทางตรง และทางอ้อม ตลอดจนได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่แล้วรับมาปฏิบัติตามต่อไป

2. เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง คือ แยกสิ่งใดดี ไม่ดี เช่น ผู้ใหญ่กับเด็กจะมีการกระทำที่แตกต่างกัน

3. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนมี ทัศนคติไม่ดีต่อครู เพราะเคยตำหนิตน แต่บางคน มี ทัศนคติ ที่ดีต่อครูคนเดียวกันนั้น เพราะเคยชมเชยตนเสมอ

4. เกิดจากการเลียนแบบ หรือ รับเอา ทัศนคติ ของผู้อื่นมาเป็นของตน เช่น เด็กอาจรับ ทัศนคติ ของบิดามารดา หรือครูที่ตนนิยมชมชอบมาเป็นทัศนคติของตนได้

ทัศนคติต่องาน หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบต่องานในหน้าที่ของตน ความรู้ ความเชื่อและแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมที่มีต่องานอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งจะมีผลต่อระดับการทำงานของบุคคลและได้ใช้แนวคิดของ Gilmer (1975 P. 402-405) ซึ่งได้จำแนกองค์ประกอบของทัศนคติต่องานไว้ 10 ด้าน ซึ่งสามารถสรุปความหมายได้ ดังนี้

1. ทัศนคติต่องานด้านความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง การที่บุคคลมีความคิดหรือมีความรู้สึกว่าองค์กรมีความมั่นคง มีเสถียรภาพ มีความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์กร เป็นคนที่

ความสามารถ และมีโอกาสที่จะได้ทำงานต่อไปนาน ๆ ดังนั้นจึงต้องทำให้ตนเองเป็นที่ต้องการขององค์กรโดยเพิ่มทักษะความชำนาญ และความรับผิดชอบที่มากขึ้น

2. ทักษะคิดต้องงานด้านโอกาส เพื่อความก้าวหน้า หมายถึง การที่บุคคลมีความคิดหรือมีความรู้สึกกว่าอนาคตของตนจะยังคงได้อยู่กับองค์กรต่อไป การได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นในระดับอาวุโสที่มีบทบาทสำคัญต่อองค์กร สัญญาจ้างทำงาน ความปรารถนาที่จะมีชื่อเสียง หรือได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น

3. ทักษะคิดต้องงานด้านบริษัทและการบริหารงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความคิดหรือมีความรู้สึกถึงขนาดองค์กร ชื่อเสียงบริษัท ผลกำไร หรือการมีส่วนช่วยเหลือสังคมที่ดี

4. ทักษะคิดต้องงานด้านค่าจ้าง หมายถึง การที่บุคคลมีความคิดหรือมีความรู้สึกถึงความเหมาะสมของค่าจ้างที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับงานที่ปฏิบัติ

5. ทักษะคิดต้องงานด้านลักษณะภายในของงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความคิดหรือมีความรู้สึกชื่นชอบในงานที่ทำ การที่ได้ทำงานที่ตรงกับความสามารถและความชำนาญ มีความท้าทายในงาน

6. ทักษะคิดต้องงานด้านการกำกับดูแลงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความคิดหรือมีความรู้สึกที่ผู้บังคับบัญชาและตนเองมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน โดยผู้บังคับบัญชามีความไวใจ ให้เกียรติเห็นความสำคัญ และเอาใจใส่ในตัวพนักงาน

7. ทักษะคิดต้องงานด้านลักษณะทางสังคมในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความคิดหรือมีความรู้สึกที่ตนเป็นสมาชิกคนหนึ่งของการมทำงานหรือของกลุ่ม การยอมรับทางสังคม ความเป็นมิตรและช่วยเหลือซึ่งกันและ มีความใจในการทำงานร่วมกัน

8. ต้องงานด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การที่บุคคลมีความคิดหรือมีความรู้สึกเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่ดีในการทำงาน รู้สึกที่ตนเป็นส่วนหนึ่งในกิจการงานที่ทำ และพยายามจะปรับปรุงการติดต่อสื่อสารระหว่างกันในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

9. ทักษะคิดต้องงานด้านสภาพการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความคิดหรือมีความรู้สึกถึงอุณหภูมิ แสงสว่าง การระบายอากาศ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ร้านอาหาร ห้างน้ำที่เป็นอยู่เหมาะสมเพียงไร

10. ทักษะคิดต้องงานด้านผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การที่บุคคลมีความคิดหรือมีความรู้สึกที่ตนเองจะได้รับการดูแลเมื่อเกษียณอายุ การรักษาพยาบาล การลาหยุดงาน วันหยุดพักผ่อนประจำปี และวันหยุดต่าง ๆ

## 2.2 ทฤษฎีของการจูงใจ (Theories of Motivation)

คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Mover” (Kidd, 1973, P. 101) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักจูงนำบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (To move a person to a course of action) ดังนั้นแรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมากในทุก ๆ วงการ

โลเวลล์ (1980, P. 109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ”

ไมเคิล ดอมเจน (1996, P. 199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมกระทำกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

สรุปได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือคิดรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช่เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติคือ การงานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ มีความหมายและคำยามดังนี้

อรุณ รักธรรม (2540) กล่าวถึงการจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อประสบความสำเร็จในเป้าหมายหรือรางวัลเป็นสิ่งสำคัญของการกระทำของมนุษย์ และเป็นสิ่งช่วยให้คนไปถึงซึ่งวัตถุประสงค์ที่มีสัญญาเกี่ยวกับรางวัลที่ได้รับ

ชูศักดิ์ เจนประโคน (2541, P. 8) กล่าวว่าแรงจูงใจ หมายถึง สภาวะใด ๆ ก็ตามที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา โดยมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อให้งานดำเนินไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ และมีสภาพแวดล้อมเป็นตัวกำหนด

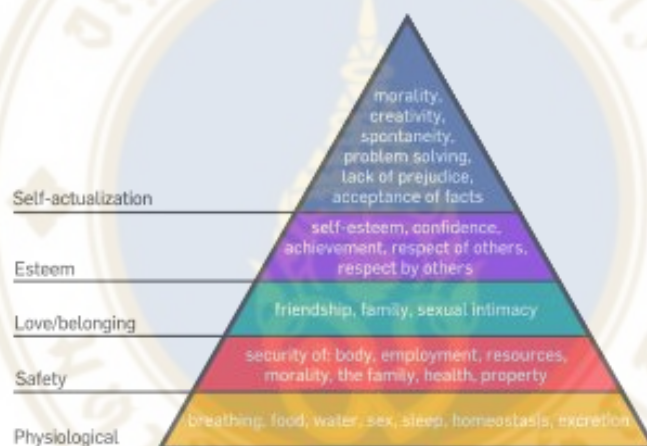
อารี พันธุ์ณี (2546, P. 269) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ภาวะใด ๆ ที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา

## 2.3 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs)

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) (Maslow A.H. Motivation and Personality, 1961, P. 46) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยามนุษยนิยม ได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจ โดยมีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งมีเบื้องหลัง

พฤติกรรมของมนุษย์ มาสโลว์มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการ เขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นเมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนอง เช่น ความมั่นคงความปลอดภัย กินอิ่มนอนหลับ ความต้องการอื่นจะเข้ามาทดแทน เป็นพลังซึ่งจูงใจให้ทำพฤติกรรม เช่น อาจเป็นความสำเร็จในชีวิต เป็นต้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรามุ่งไปสู่การตอบสนอง ความพอใจ มาสโลว์แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็น 5 ระดับ ด้วยกัน ได้แก่

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs)
2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs)
3. ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนและองค์กร (Love & Belongingness Need)
4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือในตัวเองจากผู้อื่น (Self – Esteem Need)
5. ความต้องการการสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs)



ภาพที่ 1. ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์โดย Abraham Maslow

ขั้นที่ 1 ความต้องการระดับต่ำสุดคือความต้องการทางกายภาพ (Basic Physical Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ปัจจัยสี่ ความต้องการทางเพศ น้ำดื่ม อากาศ ที่อยู่อาศัย ยา รักษาโรค การพักผ่อนนอนหลับและสิ่งจำเป็นอื่น ๆ ที่ทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการพื้นฐานที่คนจะถูกจูงใจให้ทำทุกสิ่งทุกอย่าง เพื่อที่จะได้สิ่งจำเป็นเหล่านั้น แต่เมื่อได้มาแล้วความต้องการเหล่านี้ก็ยุติที่จะเป็นตัวจูงใจหลัก (Prime Motivation) อีกต่อไป

ขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security) เมื่อความต้องการ ทางด้านร่างกายได้รับความตอบสนองแล้วจนเป็นที่พอใจ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นอีก ประกอบด้วยความต้องการความปลอดภัย บรรณาณที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายถึงความต้องการความ

มั่นคงในการทำงาน และมีบำเหน็จบำนาญความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัยนี้ เมื่อได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจของบุคคลแล้ว บุคคลก็จะเกิดความต้องการในลำดับขั้นที่สูงไปอีก

ขั้นที่ 3 ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนและองค์กร เป็นที่ยอมรับรักใคร่ (Belonging or Social Needs) เป็นความต้องการที่จะให้สังคมหรือองค์กรยอมรับ เห็นความสำคัญของเขาว่าเป็นสมาชิกขององค์กร ความต้องการที่จะให้ผู้อื่นชอบตน เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อผู้อื่น ในขั้นนี้มนุษย์ ต้องการเพื่อน ต้องการคบค้าสมาคม ต้องการมีครอบครัว มีความรัก และความเห็นใจจากเพื่อน ร่วมงาน

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือในตัวเองจากผู้อื่น (Esteem Needs) หมายความว่ารวมถึงความต้องการให้เกิดการเคารพตนเอง (Self-Respect) ความรู้สึกว่าตนเองเป็นผู้ประสบความสำเร็จ และได้รับการยอมรับเช่นนั้นจากบุคคลอื่น ต้องการสถานภาพ (Status) และความมีชื่อเสียงเกียรติยศ (Prestige) เป็นส่วนสำคัญของความต้องการยกย่องเคารพ การที่ความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองนำซึ่งความรู้สึกเชื่อมั่นในตัวเองในความสามารถและรู้สึกว่าตนเองเป็นผู้มีประโยชน์ และมีความสำคัญในสังคม

ขั้นที่ 5 ความต้องการบรรลุเป้าหมาย และทำการให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือความต้องการทางความสำเร็จ (Self-Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุด หมายถึงการที่บุคคลนั้นได้ใช้ความสามารถของตนเองในทุกด้านได้ และเป็นทุกอย่างที่เขาอยากเป็น ซึ่งแต่ละคนจะไม่เหมือนกัน สุดแต่ความสามารถของแต่ละบุคคล และความต้องการของเขาเป็นความต้องการที่จะได้รับทุกสิ่ง ที่ตนปรารถนาต้องการกระทำสิ่งที่เหมาะสมและดีที่สุดที่จะกระทำได้ ทฤษฎีของ Maslow นี้ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหาร จะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เพราะเนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

## 2.4 ทฤษฎีความชอบธรรม (Legitimacy Theory)

Legitimacy Theory ของ Suchman (1995 : 574) ได้กล่าวไว้ว่า “ลักษณะหรือการกระทำที่จะสร้างความพอใจนั้น จะต้องอยู่ภายใต้การกระทำที่ชอบด้วยกฎหมาย” ความชอบธรรม คือ การรับรู้ทั่วไปหรือสมมติฐานว่าการกระทำ บรรทัดฐาน ค่านิยม ความเชื่อและความหมายของกิจกรรมต่าง ๆ เป็นที่พึงปรารถนา ถูกต้อง หรือเหมาะสม ทฤษฎีความชอบธรรมกลายเป็นหนึ่งทฤษฎีที่มีการอ้างอิงมากที่สุด เชื่อกันว่าทฤษฎีที่ถูกต้องตามกฎหมาย และจริยธรรม จะมีกลไกที่มีประสิทธิภาพ



ทฤษฎีความชอบธรรมเป็นการอธิบายถึงอำนาจในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ และทรัพยากรบุคคลขององค์กร ซึ่งจะต้องตรงกับความคาดหวังของสังคมโดยรวม ในการศึกษาความรู้สึก และทัศนคติของพนักงานสัญญาจ้างของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย จะพบว่าพนักงานสัญญาจ้างเกิดความรู้สึกถึงความไม่เท่าเทียมกันระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง ในขณะที่เดียวกันในด้านของกฎหมาย และกฎระเบียบต่าง ๆ จะพบว่าผู้บริหารขององค์กรมีคำอธิบายถึงการดำเนินการต่าง ๆ ที่เป็นไปตามระเบียบ และข้อบังคับทุกประการ

## 2.5 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

ทฤษฎีความเสมอภาค John Stacy Adams (1963) เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ โคนมีพื้นฐานความคิดว่าบุคคลย่อมแสวงหาความเสมอภาคทางสังคมเสมอ โดยพิจารณาจากผลตอบแทนที่ได้รับ (Output) กับตัวป้อน (Input) คือ พฤติกรรมและคุณสมบัติในตัวที่เขาใส่ให้กับคนงาน ความเสมอภาคจะมีเพียงใดขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างตัวป้อนต่อผลตอบแทน (Perceived Inputs to Outputs) เมื่อทราบระดับการรับรู้ความเสมอภาคของบุคคลก็สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของเขาได้ ทฤษฎีนี้เป็นการเปรียบเทียบตัวป้อน เช่น ความพยายาม ประสิทธิภาพ ความอาวุโส สถานภาพ สติปัญญา ความสามารถ และอื่น ๆ กับผลตอบแทนที่ได้รับ เช่น การยกย่องชมเชย ค่าจ้าง ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และสถานภาพ การยอมรับจากหัวหน้างาน และบุคคลอื่นที่ทำงานในรูปแบบเดียวกัน ซึ่งอาจจะเป็นเพื่อนร่วมงาน หรือกลุ่มพนักงานที่ทำงานในแผนกเดียวกัน หรือต่างแผนก หรือแม้แต่บุคคลใดในความคิดของเขาก็ได้ ซึ่งเป็นตัวป้อนและผลตอบแทนนั้น เป็นการรับรู้หรือความเข้าใจของเขาเอง เมื่อเป็นเช่นนั้น เขาจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตัวเอง เพื่อให้รู้สึกว่าการเกิดความเสมอภาค ดังนั้นในการปฏิบัติต่อพนักงาน หัวหน้างานจะต้องทำให้เขารับรู้ว่าเขาได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม มีความเสมอภาคเท่าเทียมกับผู้อื่น

## 2.6 ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement)

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กรที่มีต่อองค์กร โดยพนักงานจะมีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน มีเป้าหมาย และค่านิยมที่เหมือนกันที่จะทำให้ดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน มีความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร มี

ความจงรักภักดีและเต็มใจอุทิศตนเองเพื่อสร้างสรรค์องค์กร มีผู้ทำการศึกษา และให้คำนิยามของความผูกพันต่อองค์กรไว้ ดังนี้

ปรานอม กิตติคุณภิธรรม (2538, หน้า 23) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายด้วย ความเต็มใจในการปฏิบัติงาน และบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมสอดคล้องความต้องการขององค์กรเสมอ

ชนนันท ทะสุใจ (2549, หน้า 9) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีความรัก ความภาคภูมิใจ ความเอาใจใส่ต่อองค์กร เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2551) ให้ความหมายว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง บุคลากรมีความเชื่อมั่นต่อองค์กร ยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร และเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กรต่อไป

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
นภาพิณ โห มาศวิน (2533, บทคัดย่อ)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความผูกพันของ สมาชิกในองค์กร โดย ที่ศึกษาเฉพาะกรณี ของ สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี	ข้าราชการในสังกัด สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี จำนวน 151 คน	ความผูกพันของข้าราชการที่มี ต่อสำนักปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรีอยู่ในระดับสูง โดยมีปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์ ที่ได้รับจากการทำงาน ที่มี อิทธิพลต่อความผูกพันของ องค์กร

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>โสภา ทรัพย์ มากอุดม (2533, บทคัดย่อ)</p>	<p>ความยึดมั่นผูกพันต่อ องค์กร ทัศนศึกษา เฉพาะกรณีการไฟฟ้า ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย</p>	<p>พนักงานการไฟฟ้า ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย นนทบุรี จำนวน 300 คน</p>	<p>พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย มีความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรในระดับปาน กลาง มีการกำหนดปัจจัยที่คาด ว่าน่าจะมีความสัมพันธ์กับ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้ (1) ลักษณะส่วนบุคคล (2) ลักษณะของงาน (3) ประสบการณ์ในงาน (4) ปัจจัยที่เกี่ยวกับบทบาท ปัจจัยต่าง ๆ ในข้างต้นมีผลต่อ ความสัมพันธ์กับความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ</p>
---	--	--	---

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

สุวรรณฉิน คณานุวัฒน์ (2536, บทคัดย่อ)	ความสัมพันธ์ระหว่าง ความผูกพันต่อ องค์กรกับลักษณะ ส่วนบุคคล ลักษณะ งาน ลักษณะของ องค์กร และลักษณะ ของประสบการณ์ จากการทำงานของ ผู้บริหารในองค์กร เอกชน	ผู้บริหาร ตั้งแต่ผู้ช่วย หัวหน้าแผนก หรือ เทียบเท่าขึ้นไป ใน บริษัทเจริญโภคภัณฑ์ จำนวน 1,225 คน	ลักษณะของงาน คือ การมี โอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์กร
จิราวรรณ หาดทราย ทอง (2539, บทคัดย่อ)	ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีการ ประปานครหลวง	พนักงานการประปา นครหลวง เขตบางเขน จำนวน 2,492 คน	ความผูกพันต่อองค์กร อยู่ใน ระดับปานกลาง ความ แตกต่างเกี่ยวกับลักษณะส่วน บุคคล เพศ อายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพ สมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งงาน ไม่ ก่อให้เกิดความแตกต่างกัน ของความผูกพันต่อองค์กร แต่ความแตกต่างเกี่ยวกับ ลักษณะงานก่อให้เกิดความ แตกต่างของความผูกพันต่อ องค์กร

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>วิไลวรรณ แพรกสงฆ์ (2542, บทคัดย่อ)</p>	<p>การเพิ่มอำนาจในงาน กับความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงาน ในโรงงาน อุตสาหกรรมผลิตยาง รถยนต์</p>	<p>พนักงานระดับ ปฏิบัติการ และ ผู้บริหารในโรงงาน อุตสาหกรรมผลิตยาง รถยนต์ จำนวน 1,213 คน</p>	<p>พนักงานในโรงงาน อุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์ มีระดับการเพิ่มอำนาจในงาน และระดับความผูกพันต่อ องค์กรในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความ ผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษา และระยะเวลา ปฏิบัติงานในองค์กร การเพิ่ม อำนาจในงานมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความผูกพันต่อ องค์กรอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ</p>
<p>อรพินท์ สุข สถาพร (2542, บทคัดย่อ)</p>	<p>ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีกรม ส่งเสริมการเกษตร</p>	<p>ข้าราชการกรม ส่งเสริมการเกษตร จำนวน 795 คน</p>	<p>มีความผูกพันต่อองค์กรใน ระดับปานกลาง และระดับ ความผูกพันแตกต่างกันไป ตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน และ ตำแหน่งหน้าที่</p>

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>อรวรรณ วงศ์ศิริเดช (2544, บทคัดย่อ)</p>	<p>ความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงาน ธนาคารซีทีแบงก์ ประเทศไทย</p>	<p>พนักงานระดับ ปฏิบัติการ จำนวน 1,000 คน และหัวหน้า จำนวน 400 คน ของ ธนาคารซีทีแบงก์ ประเทศไทย</p>	<p>ความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วน บุคคล พบว่า เพศ เงินเดือน และอายุงาน มีความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์กร แต่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความ ผูกพันต่อองค์กร ส่วนลักษณะ งาน ลักษณะเฉพาะขององค์กร ประสบการณ์ในการ เป็นสิ่ง บ่งชี้ที่สำคัญต่อระดับความ ผูกพันต่อองค์กร</p>
<p>รัชนิดา ตุงค สวัสดิ์ (2545, P. 95)</p>	<p>ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในงาน กับความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)</p>	<p>พนักงานธนาคารกรุง ศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด เชียงใหม่ จำนวน 11 สาขา 187 คน</p>	<p>มีระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง และ ความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่า ของงาน ด้านสัมพันธภาพใน งาน และด้านผลประโยชน์ มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความผูกพันต่อองค์กรอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ</p>

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>พิชญากุล สิริ ปัญญา (2545, บทคัดย่อ)</p>	<p>ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : กรณีศึกษาพนักงาน ของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ</p>	<p>พนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัด เชียงใหม่ จำนวน 359 คน</p>	<p>ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ อยู่ในระดับสูง สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรใน ด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน องค์กร ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือนของ พนักงาน มีความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนเพศไม่มีความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์กร แต่ปัจจัยในด้านลักษณะ งานที่ปฏิบัติ และปัจจัยใน ด้านประสบการณ์ในงานที่ ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความผูกพันต่อ องค์กร</p>
---	---	---	--

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>รุจิ อุษาคิลป์ศักดิ์ (2546, P. 135)</p>	<p>ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลและ คุณภาพชีวิตในการ ทำงานกับความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอ เชียงใหม่</p>	<p>พนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอ เมืองเชียงใหม่ จำนวน 14 สาขา 295 คน</p>	<p>ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระยะเวลาที่ทำงานใน องค์กร ระดับเงินเดือน และคุณภาพชีวิตในการ ทำงานทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านรายได้และ ผลประโยชน์ตอบแทน ด้านพัฒนาศักยภาพ ด้าน ความก้าวหน้า ด้านสังคม สัมพันธ์ ด้านลักษณะการ บริหาร ด้านความภูมิใจ ในองค์กร และด้านความ มั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับความยึดมั่นผูกพันต่อ องค์กร โดยรวม</p>
--	---	--	---



ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>อรัญญา เจริญกุล (2546, บทคัดย่อ)</p>	<p>ปัจจัยจูงใจการทำงาน ของพนักงาน ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงใหม่</p>	<p>พนักงานธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 150 คน</p>	<p>ผู้ตอบแบบสอบถามให้ ความสำคัญต่อปัจจัยจูง ใจที่เป็นตัวกระตุ้นใน การทำงาน ได้แก่ ด้าน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยจูงใจที่ บำรุงรักษาจิตใจ ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก</p>
<p>นารี หมุ่มมาก (2547, บทคัดย่อ)</p>	<p>ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่เกี่ยวกับ พนักงานกับความ ผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานกลุ่มธุรกิจ ภาษาและ คอมพิวเตอร์ในเขต บางเขน กรุงเทพมหานคร</p>	<p>พนักงานที่ทำงานใน ธุรกิจภาษาและ คอมพิวเตอร์ ในเขต บางเขน จำนวน 250 คน</p>	<p>ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ ปฏิบัติ และปัจจัยด้าน ความพึงพอใจในการ ทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญ ในการสร้างความผูกพัน ต่อองค์กร</p>

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>วิจักขณ์ สุวรรณ เจริญ (2550, บทคัดย่อ)</p>	<p>ความพึงพอใจใน สภาพแวดล้อมการ ปฏิบัติงานของ พนักงานจ้างเหมา ค่าแรงกลุ่มบริษัท KSG Group</p>	<p>พนักงานรับจ้างเหมา ค่าแรง กลุ่มบริษัท KSG Group จำนวน 157 คน</p>	<p>มีความพึงพอใจต่อปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อมในการ ปฏิบัติงาน , สถานที่ ทำงาน, สวัสดิการ ใน ระดับปานกลาง และด้าน ผู้ร่วมงานอยู่ในระดับ มาก</p>
<p>อภิษฎา สุขพัฒน (2550, บทคัดย่อ)</p>	<p>ปัจจัยที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจในงานของ พนักงานระบบจ้าง เหมาแรงงาน</p>	<p>พนักงานจ้างเหมา แรงงานในหน่วยงาน รัฐวิสาหกิจสังกัด กระทรวงมหาดไทย 3 แห่ง คือ การประปา นครหลวง, การไฟฟ้า นครหลวง และการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 3,400 คน</p>	<p>ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานระบบจ้าง เหมาแรงงานอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยที่อายุ การศึกษา เงินเดือน ลักษณะงานที่แตกต่าง กันมีผลให้ความพึงพอใจ ในงานแตกต่างกัน แต่ เพศ สถานภาพสมรส และหน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกันไม่มีผลความ พึงพอใจในงาน</p>

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>สุภาพร กิตตินันท์ ทศศิลป์ (2554, บทคัดย่อ)</p>	<p>ความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากร สำนักงานเศรษฐกิจ การเกษตร</p>	<p>ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และ พนักงานราชการของ เศรษฐกิจการเกษตร จำนวน 1,030 คน</p>	<p>ปัจจัยที่มีผลต่อความ ผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากรสำนักงาน เศรษฐกิจการเกษตรอยู่ ในระดับที่มาก โดยมี ทั้งหมด 3 ตัวแปร คือ ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา และ ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน</p>
---	---	--	---

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

<p>เทอดอนันต์ แลถัมเขตต์ (2554, P. 70)</p>	<p>ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคาร ออมสินสำนักงาน ใหญ่</p>	<p>พนักงานออมสิน สาขาสำนักงานใหญ่ จำนวน 2,896 คน</p>	<p>ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคาร ออมสินสำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้</p> <p>(1) พนักงานธนาคาร ออมสินสำนักงานใหญ่ที่ มีเพศ รายได้ต่อเดือนที่ แตกต่างกัน มีความ ผูกพันต่อองค์กรไม่ แตกต่างกัน ในขณะที่ พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน</p> <p>(2) พนักงานที่มีอายุงาน ต่างกัน มีความผูกพันต่อ องค์กรภาพรวมและด้าน ความเต็มใจทุ่มเทความ พยายามเพื่อองค์กร, ด้าน ความต้องการที่จะรักษา ความเป็นสมาชิกของ องค์กรไว้แตกต่างกัน ในขณะที่พนักงานที่มี อายุงานต่างกัน มีความ ผูกพันต่อองค์กรด้าน ความเชื่อถือ ขอมรับ เป้าหมาย และค่านิยม องค์กรไม่แตกต่างกัน</p>
--	---	--	--

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

			(3) พนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี พนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี
เปรมปรี ธนาธิกุล (2554, บทความ)	ทัศนะของพนักงานจ้างเหมาบริการภาครัฐต่อความเสมอภาคในการทำงาน	พนักงานจ้างเหมาบริการ ในสังกัดสำนักบริการสวัสดิการสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จำนวน 246 คน	พนักงานจ้างเหมา มีความเสมอภาคในการทำงานระดับปานกลาง ด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ระดับน้อย ตัวแปรที่ทำให้มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุงาน ส่วนงาน และรายได้
รสสุคนธ์ สุณาลัย (2559, บทความ)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้าง มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	อาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา 6 แห่ง จำนวน 362 คน	อาจารย์ประจำตามสัญญาจ้าง มีความผูกพัน ความคาดหวัง ผลประโยชน์ ความพึงพอใจ และสมรรถนะอยู่ในระดับมาก

## 2.8 ทบทวนวรรณกรรม

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้นนั้น สรุปได้ว่า นภาพิณ โหมาศวิน, 2533 พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กร สอดคล้องกับ โสภาท ทรัพย์มากอุดม, 2533; อรวรรณ วงศ์ศิริเดช, 2544; พิษญากุล ศิริปัญญา, 2545; รุจิ อุศิลปัสักดิ์, 2546 คล้ายคลึงกับ นารี หมุ่มมาก, 2547 ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน และความพึงพอใจในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ซึ่งมีความเห็นที่แตกต่างกับ จีราวรรณ หาดทรายทอง, 2539 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร แต่ลักษณะงานก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับ สุวรรณิณ คณานุวัฒน์, 2536 ทั้งนี้ วิไลวรรณ แพรกสงฆ์, 2542 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล และประสบการณ์ทำงานมีผลต่อความผูกพันขององค์กร

อรพินท์ สุขสถาพร, 2542 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความผูกพันขององค์กร รัชนิดา ตุงกสวัสต์, 2545 พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และลักษณะงานมีผลต่อความผูกพันขององค์กร อรัญญา เจริญกุล, 2546 พบว่า ลักษณะงาน และประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานมีผลต่อความผูกพันขององค์กร สุภาพร กิตตินันท์ทะเลศิลป์, 2554 พบว่า ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานมีผลต่อความผูกพันขององค์กร เทิดอนันต์ แฉล้มเขตต์, 2554 พบว่า เพศ เงินเดือนที่แตกต่างกันความผูกพันขององค์กรไม่แตกต่างกัน แต่อายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันขององค์กรที่ต่างกัน ทั้งนี้ อายุงานที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านภาพรวมแตกต่างกัน แต่ในด้านความเชื่อถือว่าไม่แตกต่างกัน โดยที่พนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี และ 50 ปีขึ้นไป แต่พนักงานอายุ 30-39 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานอายุ 40-49 ปี

วิจักขณ์ สุวรรณเจริญ, 2550 พบว่า พนักงานจ้างเหมามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการ ในระดับปานกลาง และด้านผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ เปรมปรี ธนาธิกุล, 2554 พบว่า พนักงานจ้างเหมามีความเสมอภาคด้านการทำงานระดับปานกลาง ด้านความมั่นคงในการทำงานระดับน้อย และตัวแปรที่ทำให้มีความคิดเห็นแตกต่าง คือ เพศ อายุงาน ส่วนงาน และรายได้ และ รสสุคนธ์ สุนาลัย, 2559 พบว่า อาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างมีความผูกพัน ความคาดหวัง ผลประโยชน์ ความพึงพอใจ และสมรรถนะอยู่ในระดับมาก อภิษฎา สุขพัฒน์, 2550 พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานระบบจ้างเหมาแรงงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล และลักษณะงานที่แตกต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน แต่เพศ สถานภาพสมรส และหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันไม่มีผลความพึงพอใจในงาน

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยในรูปแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย อันประกอบไปด้วย

- 3.1 วิธีการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 คำถามวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์ (Interview) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

##### 3.1.1 การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร โดยการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีวารสารวิชาการต่าง ๆ รวมไปถึงวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวที่มีต่อการทำงาน

##### 3.1.2 การสัมภาษณ์ (Interview)

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยมีคำถามเริ่มต้นเหมือนกันทุกคน และคำถามต่อ ๆ มาจะเป็นไปตามสถานการณ์ นอกจากนั้นผู้วิจัยยังใช้คำถามเจาะลึก (Probing Question) เพื่อให้ได้ข้อมูล หรือสาเหตุและเหตุผลที่แท้จริงของคำตอบ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้ลักษณะคำถามในรูปแบบปลายเปิด เพื่อให้ได้รับคำตอบที่หลากหลาย

### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกตัวอย่างในรูปแบบการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 30 คน โดยพิจารณาจากตำแหน่งงานในปัจจุบันที่ปฏิบัติงานในลักษณะพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว เนื่องจากกลุ่มงานวิจัยในครั้งนี้เป็นกรณีศึกษาพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย ซึ่งการเลือกกลุ่มตัวอย่างจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสอดคล้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา และตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

1. ปัจจุบันมีสถานะเป็นพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวของฝ่ายกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ฝ่ายกองทุนส่วนบุคคล ฝ่ายกองทุนรวม ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายบริการผู้ลงทุน ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ ฝ่ายสื่อสารการตลาด และฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี
2. ไม่ยื่นลาออก หรือออกจากสถานะพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวใน 3 เดือน
3. มีอายุระหว่าง 22 – 50 ปี
4. มีอายุงานในการเป็นพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวภายในบริษัทไม่ต่ำกว่า 6 เดือน
5. มีความสมัครใจเข้าร่วมวิจัย

### 3.3 ตัวอย่างคำถามในการวิจัย

1. ในตอนที่สัมภาษณ์งานนั้น ท่านทราบหรือไม่ว่าตำแหน่งที่สัมภาษณ์เป็นพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว ทำไมจึงเลือกเป็นพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว
2. ท่านคิดว่าลักษณะงานที่ได้รับในปัจจุบันมีความท้าทายอย่างไร และท่านมีความรู้สึกอย่างไรกับงานที่ได้รับมอบหมาย
3. ท่านคิดว่าจะทำงานในลักษณะพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวตลอดไปหรือไม่ และมีการวางแผนสมัครงานที่อื่นหรือไม่ เพราะเหตุใด
4. ท่านคิดว่าพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว มีความแตกต่างจากพนักงานประจำของบริษัทอย่างไร
5. ท่านคิดว่าปัจจุบันทางบริษัทมีนโยบายที่จะผลักดันให้พนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวพัฒนาเป็นพนักงานประจำอย่างไร ถ้ามีท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับนโยบายดังกล่าว และถ้าไม่มีท่านมีความคิดเห็นอย่างไร



### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (Interview) และทางโทรศัพท์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการนัดหมายวันเวลา และสถานที่กับผู้ให้สัมภาษณ์
2. ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์โดยการถามคำถามตามที่มีการตั้งไว้ ซึ่งระหว่างการสัมภาษณ์จะมีการบันทึกข้อมูล และบันทึกเสียง นอกจากนี้ผู้วิจัยได้มีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เพื่อเก็บข้อมูลเพิ่มเติม
3. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากผู้ให้สัมภาษณ์ และนำมาวิเคราะห์ แยกแยะ จับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และประมวลผล ซึ่งจะดำเนินการร่วมกันกับข้อมูลเชิงเอกสารที่ได้มีการรวบรวมไว้แล้วก่อนหน้านี้ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และนำข้อมูลมาที่ได้จากผู้ให้สัมภาษณ์มาพิจารณาเปรียบเทียบความเหมือน และความแตกต่าง และจัดความสำคัญของข้อมูล
2. นำข้อมูลที่ผ่านมาการพิจารณาแล้วนั้น มาจัดประเภทให้อยู่ในหัวข้อเดียวกัน และพิจารณาเปรียบเทียบกับข้อมูลทางเอกสารต่าง ๆ ที่รวบรวมไว้ก่อนหน้านี้ ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี บทความ วารสารวิชาการต่าง ๆ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ เพื่อที่จะทราบลักษณะของข้อมูลที่เหมือน และแตกต่างกัน
3. นำข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ และจากการศึกษาต่าง ๆ มาวิเคราะห์ร่วมกัน และเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อแสดงความชัดเจน และความสำคัญของข้อมูล ซึ่งจะสะดวกในการวิเคราะห์ และเขียนรายงานที่ได้จากการวิจัย

ดังนั้น ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ (Interview) และข้อมูลเชิงเอกสารต่าง ๆ (Documentary Research) จะถูกนำมาวิเคราะห์ เพื่อเชื่อมโยงหาความสัมพันธ์ในแง่ต่าง ๆ ตามข้อเท็จจริงและคำตอบในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งให้เห็นถึงบทบาท และความสำคัญของความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย ที่มีต่อการทำงานในปัจจุบัน

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว กรณีศึกษา ธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย” เป็นการวิจัยในรูปแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 30 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 ทัศนคติ และความรู้สึกของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว
- 4.3 แรงจูงใจในการทำงาน
- 4.4 ความพึงพอใจในการทำงาน

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของ ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 30 คน ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ค่าร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	4	13.3
หญิง	26	86.7
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>		
20-25 ปี	13	43.3
>25 ปี	17	56.7
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

อายุการทำงาน		
1-3 ปี	16	53.3
>3 ปี	14	46.7
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>
รายได้		
15,000 – 20,000	24	80
>20,000	6	20
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 30 คน (ต่อ)

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 86.7 และเป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 25 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 กลุ่มตัวอย่าง โดยมีอายุการทำงาน 1-3 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และมากกว่า 3 ปี 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 มีรายได้อยู่ที่ 15,000 – 20,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 80 และมากกว่า 20,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20

#### 4.2 ทักษะคติ และความรู้สึกของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว

โดยจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่า ทักษะคติและความรู้สึกของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว ประกอบไปด้วย ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการถูกจ้างงานในลักษณะพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว ทักษะคติและความรู้สึกที่มีต่อตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน ทักษะคติและความรู้สึกที่มีต่อความแตกต่างระหว่างพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว ทักษะคติและความรู้สึกที่มีต่อการเป็นที่ยอมรับจากบุคลากรภายในองค์กร ทักษะคติและความรู้สึกที่มีต่อการเคารพกฎระเบียบ และบทลงโทษภายในองค์กรระหว่างพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว รวมไปถึงความผูกพันต่อองค์กร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 4.2.1. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการถูกจ้างงานในลักษณะพนักงานสัญญาจ้าง

##### ชั่วคราว

4.2.1.1 จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 18 จาก 30 คน นั้น ไม่ทราบ หรือไม่รู้จักราชการจ้างงานในลักษณะสัญญาจ้างชั่วคราว และทาง HR ไม่ได้แจ้งล่วงหน้าว่า ตำแหน่งดังกล่าวจะเป็นในรูปแบบพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว

“ไม่รู้ เพราะตอนสัมภาษณ์ไม่ได้ถาม และเป็นการสัมภาษณ์งานครั้งแรก จึงไม่มีประสบการณ์ว่าควรถามอะไรบ้าง” (เพศหญิง อายุ 24 ปี อายุงาน 2 ปี)

“ไม่ทราบว่าจ้างพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว HR ไม่ได้แจ้ง ทราบตอนที่เซ็นสัญญา และในตอนนั้นเป็นเด็กจบใหม่ อยากมีงานทำ และไม่รู้ว่าเป็นพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวคืออะไร” (เพศหญิง อายุ 25 ปี อายุงาน 2 ปี)

“ไม่ทราบ ตอนที่ติดต่อให้ไปสัมภาษณ์งานติดต่อมาในนามบริษัท และสัมภาษณ์ที่บริษัทเลย ทาง HR ก็ไม่ได้แจ้งก่อนว่าไม่ใช่ตำแหน่งพนักงานประจำ” (เพศหญิง อายุ 26 ปี อายุงาน 3 ปี)

“ในตอนสัมภาษณ์ไม่ทราบว่าตำแหน่งที่จะเข้ามาทำงานเป็นพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว มาทราบหลังจากเข้าทำงานแล้ว และคิดว่าพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวไม่ได้แตกต่างกันมาก” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 3 ปี)

“ไม่รู้มาก่อนว่าเป็นพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว ทราบแค่ที่ไม่มีนโยบายเลิกจ้าง ถ้าหาก HR แจ้งว่าจะได้เป็นพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว ก็คงจะไม่เลือกเข้าทำงานที่นี้ตั้งแต่แรก” (เพศหญิง อายุ 28 ปี อายุงาน 2 ปี)

ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ไม่ทราบ หรือไม่รู้จักราชการจ้างงานในลักษณะสัญญาจ้างชั่วคราวทราบว่าตนเองเป็นพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว หลังจากที่เข้าทำงานแล้ว และมีความเห็นที่คล้ายคลึงกัน

“คิดว่าพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวไม่ได้แตกต่างกับพนักงานประจำมาก และน่าจะพัฒนาตำแหน่งได้” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 2 ปี)

“ลองทำเพื่อหาประสบการณ์ไม่ ถ้าเราทำงานได้ หัวหน้าเห็น อาจจะได้บรรจุเป็นพนักงานประจำ ถ้ามันไม่ดี ค่อยหางานใหม่” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 4 ปี)

“ก็ลองทำไปก่อน เผื่อมันจะดี ตอนนั้นไม่มีมันตัวเลือกแล้ว เพราะเราเซ็นสัญญา และปฏิเสธ โอกาสงานจากที่อื่นไปแล้ว” (เพศหญิง อายุ 28 ปี อายุงาน 4 ปี)

“ทำไปก่อน เพราะตอนนั้นอยากออกจากที่ทำงานเดิม ค่อยหางานใหม่” (เพศหญิง อายุ 28 ปี อายุงาน 5 ปี)

“มีโอกาสมมาแล้ว งานหาไม่ง่าย เนื่องจากตอนเราสมัครใช้วุฒิ ปวส.”  
(เพศหญิง อายุ 33 ปี อายุงาน 10 ปี)

4.2.1.2 ผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 12 คน จาก 30 คน ที่ทราบและรู้จักการจ้างงานในลักษณะพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวมาก่อนจากประสบการณ์ หรือจากการแจ้งของ HR และมีความเห็นในลักษณะ ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อยากออกจากที่เก่า เพิ่มเงินเดือน และทาง HR แจ้งว่าไม่มีนโยบายเลิกจ้าง จะมีการต่อสัญญาทุกปี คิดว่าพัฒนาเป็นพนักงานประจำได้ง่ายกว่า” (เพศหญิง อายุ 24 อายุงาน 1 ปี)

“รู้ว่าทำงานในห้องครัวดังกล่าวภายใต้บริษัท แต่ในตอนนั้นข้อมูลที่ได้รับไม่ชัดเจน และเพิ่งจบใหม่ อยากได้งานทำแล้ว” (เพศหญิง อายุ 25 ปี อายุงาน 3 ปี)

“ตอนสัมภาษณ์งานนั้นทราบว่าต้องเป็นพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว และต่อสัญญาจ้างปีต่อปี แต่ตอนนั้นเพิ่งจบปริญญาตรี อยากมีงานทำไว ๆ มีเงินเดือน เลยกเลือกที่จะทำงานที่นี้ และคิดว่าสัญญาปีต่อปี ถ้าไม่ชอบก็ค่อยลาออก” (เพศหญิง อายุ 26 ปี อายุงาน 4 ปี)

“คิดว่างานเหมือนกัน ไม่ว่าจะพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวหรือพนักงานประจำ ยังไงก็ทำห้องครัวเดียวกัน” (เพศชาย อายุ 27 ปี อายุงาน 2 ปี)

“ทราบว่าไม่ใช่พนักงานประจำ จึงจะเป็นพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว แต่อย่างน้อยก็มีงานทำ กว่าไว้ก่อน” (เพศชาย อายุ 28 ปี อายุงาน 4 ปี)

#### 4.2.2 ทศคติและความรู้สึกที่มีต่อตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน

4.2.2.1 ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 17 คนจาก 30 คน รู้สึกว่างานที่ทำในปัจจุบันน่าเบื่อ ไม่มีความท้าทาย เป็นงานที่ทำแบบเดิม ๆ ทุกวัน จากข้อสรุปจากการสัมภาษณ์ คำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ตอบเป็นลักษณะเดียวกันว่า

“เนื้อหางานเหมือนเดิม ติดต่อประสานงาน จัดตาราง นัดประชุม เป็นงานที่ไม่มีความท้าทาย ไม่ได้ใช้ความสามารถที่เรียนมา ไม่ต้องจบสูงก็ทำได้” (เพศหญิง อายุ 25 ปี อายุงาน 2 ปี)

“งานที่ทำเป็นงาน Routine ทำแบบเดิมทุกวัน ไม่ได้ใช้ทักษะและสมองในการทำงาน” (เพศหญิง อายุ 26 ปี อายุงาน 3 ปี)

“ในตอนแรกรู้สึกว่างานที่ทำสนุกมาก เพราะได้เรียนรู้ และไม่เคยทำงานในลักษณะนี้มาก่อน พอทำงานได้สักระยะ รู้สึกว่างานน่าเบื่อ ทำในรูปแบบเดิม ๆ ใช้ทักษะทั่วไป ไม่มีอะไรให้เรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาทักษะในด้านอื่น” (เพศหญิง อายุ 28 ปี อายุงาน 4 ปี)

“เป็นงานที่ไม่มีประโยชน์มีแต่ข้อมูลเอกสาร คนอื่นไม่ทำ และเอามาให้เราทำ” (เพศหญิง อายุ 33 ปี อายุงาน 10 ปี)

4.2.2.2 ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 9 คน จาก 30 คน รู้สึกว่างานที่ทำในปัจจุบันสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับตัวเอง ได้เรียนรู้สิ่งใหม่จากงานที่ทำ ได้ทำงานที่ท้าทาย เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 22- 24 ปี เป็นนักศึกษาจบใหม่ และทำงานนี้เป็นงานแรก

“เป็นประสบการณ์ที่ดีในการได้ทำงานกับองค์กรใหญ่ รู้สึกว่าการทำงานมีสิ่งสำคัญ คือ ต้องรอบคอบ กล้าที่จะตัดสินใจ และบริหารเวลาในการทำงานให้ได้” (เพศหญิง อายุ 23 ปี อายุงาน 6 เดือน)

“งานสนุก ทำท่ายในระดับหนึ่ง เพราะต้องทำงานกับหัวหน้าระดับสูง และที่ ๆ ที่มีความสามารถ” (เพศหญิง อายุ 23 ปี อายุงาน 1 ปี)

“ไม่เคยมีประสบการณ์ด้านการทำงานลักษณะนี้มาก่อน ได้เรียนรู้จากคนในทีม และได้ทำสิ่งใหม่ ๆ ตลอด” (เพศหญิง อายุ 24 ปี อายุงาน 1 ปี)

“งานมีความท้าทายมากกว่าที่เดิม และได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ได้ทำงานร่วมกับคนต่างชาติ ทำให้ได้ฝึกทักษะภาษาอังกฤษมากขึ้น ทำให้มีความมั่นใจและสร้างประสบการณ์ที่ดีมากขึ้น” (เพศหญิง อายุ 24 ปี อายุงาน 2 ปี)

“ได้ทำสิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลาต่างจากที่เรียนมา สนุกที่ต้องวางแผนงานทุกอย่างให้เป็นอย่างดี ในบางครั้งก็มีความกังวล” (เพศหญิง อายุ 24 ปี อายุงาน 2 ปี)

4.2.2.3 ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 4 คน จาก 30 คน รู้สึกเฉย ๆ กับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ดังคำสัมภาษณ์นี้

“รู้สึกว่างงานที่ทำอยู่ได้เยอะไรมาก ไม่ต้องคิดอะไรเยอะ” (เพศชาย อายุ 25 ปี อายุงาน 3 ปี)

“ทำไปเพลิน ๆ มีงานก็ทำไป ไม่มีก็นั่งเฉย ๆ คิดว่าไม่มีงาน ไม่มีเงิน” (เพศชาย อายุ 27 ปี อายุงาน 2 ปี)

“งานที่ทำอยู่ก็ยังไม่โอเค มีเบื่อบ้าง แต่ที่เราทำได้ ก็อยู่ไปก่อน” (เพศชาย อายุ 27 ปี อายุงาน 3 ปี)

“เป็นงานที่ทำได้ไม่เครียด อย่างน้อยก็มีงานให้ทำ” (เพศชาย อายุ 28 ปี อายุงาน 4 ปี)

### 4.2.3 ทักษะและความรู้ลึกที่มีต่อความแตกต่างระหว่างพนักงานประจำ และ พนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว

4.2.3.1 ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 30 คน จาก 30 คน มีความรู้ลึกว่าพนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้างมีความแตกต่างกัน ทั้งในเรื่องของผลตอบแทน และสวัสดิการ ที่ได้ น้อยกว่าพนักงานประจำ บัตรพนักงานที่แตกต่างกัน การบันทึกเวลาเข้า-ออกงาน เพราะว่าการ บันทึกเวลาเข้า - ออกของพนักงานประจำ จะเป็นการสแกนบัตร ณ ชั้นที่ทำงาน แต่ของพนักงาน สัญญาจ้างชั่วคราวจะเป็นการสแกนนิ้วที่ชั้นใต้ดิน

“สวัสดิการที่ได้รับแตกต่างกันมาก ไม่ว่าจะในวันลาพักร้อน ค่ารักษาพยาบาล โบนัสได้น้อยกว่าพอสมควร บางทีองค์กรอาจจะมองว่างานที่ได้ทำน้อยกว่าจึงได้ผลตอบแทนน้อยกว่า” (เพศหญิง อายุ 25 ปี อายุงาน 3 ปี)

“ตอนแรกไม่รู้ว่าสวัสดิการแตกต่างกัน แต่พอมารู้ก็รู้สึกทำไมถึงไม่เท่ากัน และมันแตกต่างกันมากกับสิ่งที่พนักงานประจำได้รับ ทั้งที่ก็ทำงานให้องค์กรเหมือนกัน” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 3 ปี)

“สวัสดิการได้น้อยกว่ามาก ค่ารักษาพยาบาล วันลาหยุด รวมถึง โบนัส แตกต่างอย่างเห็นได้ชัดเจน รู้สึกว่าเหมือนเป็นคนนอก ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของบริษัท จึงไม่ได้รับสิทธิประโยชน์เหมือนพนักงานประจำ” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 3 ปี)

“เงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ แตกต่างกันมาก รู้สึกว่าทำไมได้ไม่ได้น้อยกว่าคนอื่น ไหนบอกว่าพนักงานเหมือนกัน เท่าเทียมกันทุกคน” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 5 ปี)

“แตกต่างในด้านสวัสดิการ และเงินเดือน กับพนักงานประจำ ถูกจำกัดสิทธิ์ต่าง ๆ เหมือนประชาชนชั้น 2 ขององค์กร” (เพศหญิง อายุ 28 ปี อายุงาน 4 ปี)

4.2.3.2 ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 26 คน จาก 30 คน มีความรู้ลึกว่างานที่ได้รับมอบหมายจะมีเนื้องานที่ง่าย ไม่มีความท้าทาย ไม่สร้างคุณค่าให้ตัวเอง ไม่ได้ทำงานที่สำคัญ หรือมีผลทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งจะแตกต่างจากงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานประจำที่จะเป็นงานที่ต้องใช้ความสามารถ และมีส่วนช่วยทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

“ตอนนี้เหมือนทำงานด้านซัพพอร์ตให้กับพนักงานประจำอีกระดับหนึ่ง เหมือนเป็นงานที่พนักงานประจำไม่ทำ แล้วโยนมาให้ทำ” (เพศหญิง อายุ 25 ปี อายุงาน 2 ปี)

“งานที่ทำเป็นงานง่าย ไม่มีรายละเอียดมากเท่าพนักงานประจำ ไม่ทำให้ก้าวหน้าหรือเติบโตในหน้าที่ได้” (เพศหญิง อายุ 25 ปี อายุงาน 3 ปี)

“งานที่ได้รับก็แตกต่างจากพนักงานประจำ ไม่มีโอกาสได้พิสูจน์ตัวเอง อยากรทำอะไรมากกว่าที่ทำอยู่” (เพศหญิง อายุ 26 ปี อายุงาน 3 ปี)

“เป็นงานเกี่ยวกับข้อมูลเอกสาร และในบางระบบไม่สามารถที่จะเข้าไปทำได้ด้วยตัวเอง เพราะไม่มีสิทธินั้น ๆ ต้องให้พนักงานประจำเป็นผู้เข้าระบบให้ทุกครั้ง” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 4 ปี)

4.2.3.3 ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 8 คน จาก 30 คน มีความรู้สึกที่ได้รับกรปฏิบัติจากบุคลากรอื่นภายในองค์กรแบบแบ่งแยก เช่น การร่วมกิจกรรมภายในองค์กร การบันทึกเวลาเข้า-ออกงาน การเจรจาในเรื่องของการทำงาน เนื่องจากว่าในการร่วมกิจกรรมของที่ทำงาน จะเน้นความร่วมมือจากพนักงานประจำมากกว่า ในทางตรงกันข้าม พนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวจะร่วมหรือไม่ร่วมมือก็ได้ ไม่ได้มีการบังคับแต่อย่างใด ดังคำพูดนี้

“เอกสารที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากพนักงานประจำภายในองค์กรใช้คนละส่วนกับพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว เช่น การเก็บข้อมูลขนาดเสื้อ พนักงานประจำสามารถตอบกลับผ่านอีเมลล์ที่ส่งมา ในขณะที่พนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวต้องกรอกในกระดาษเพื่อเก็บข้อมูล” (เพศหญิง อายุ 25 ปี อายุงาน 2 ปี)

“บัตรพนักงานที่แตกต่างกัน การบันทึกเวลาเข้า-ออกงาน เพราะว่าการบันทึกเวลาเข้า-ออกของพนักงานประจำ จะเป็นการสแกนบัตร ณ ชั้นที่ทำงาน แต่ของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวจะเป็นการสแกนนิ้วที่ชั้นใต้ดิน” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 3 ปี)

“Outing เมื่อ 2 ปีที่แล้ว HR แจ้งว่าถ้าพนักงานประจำไม่ไปร่วมงาน ต้องชี้แจงเหตุผลดังกล่าวให้หัวหน้างาน ในขณะที่พนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว หากสนใจจะไปร่วมงาน ต้องชี้แจงให้หัวหน้างานทราบ ทำเหมือนเราเป็นพลเมืองชั้นที่ 2” (เพศหญิง อายุ 28 ปี อายุงาน 5 ปี)

4.2.3.4 ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 27 คน จาก 30 คน รู้สึกว่าการเป็นพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวเป็นการทำงานที่ไม่มีความมั่นคง รู้สึกว่าตัวเองไม่มีความปลอดภัยจากการทำงานในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นสัญญาจ้างปีต่อปี ซึ่งจะแตกต่างจากพนักงานประจำที่มีการเซ็นสัญญาเพียงครั้งเดียวตลอดอายุงาน

“ไม่มั่นคงกับงานที่ทำ ด้วยความที่สัญญาปีต่อปี จะโดนเลิกจ้างเมื่อไหร่ก็ได้ สวัสดิการก็น้อยกว่า วันหยุดก็น้อย กองทุนสำรองเลี้ยงชีพก็ไม่ได้” (เพศหญิง อายุ 26 ปี อายุงาน 3 ปี)

“เราไม่ได้เป็นส่วนสำคัญขององค์กรมากพอที่บริษัทจะจ้างเมื่อเกิดปัญหา เพราะถ้าตำแหน่งเราสำคัญก็คงไม่เป็นตำแหน่งในลักษณะพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว” (เพศหญิง อายุ 26 ปี อายุงาน 4 ปี)

“รู้สึกว่าไม่มีความมั่นคงเลย เหมือนบริษัทพร้อมถีบหัวส่งตลอดเวลา” (เพศหญิง อายุ 26 ปี อายุงาน 4 ปี)



“บริษัทพร้อมที่จะปลดพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวได้ทุกเมื่อ เพราะไม่ใช่ลักษณะการเซ็นสัญญาระยะยาว เป็นเพียงระยะสั้นเท่านั้น ไม่มีอะไรแน่นอน” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 4 ปี)

“หากบริษัทมีปัญหา พนักงานที่จะโดนออกเป็นกลุ่มแรก คือ พวกเรา เพราะเป็นการเซ็นสัญญาปีต่อปี และเนื้องานของเราไม่ได้มีความสำคัญต่อองค์กรมากขนาดนั้น ไม่มีเราค้าก็อยู่ได้ ทางบริษัทจะเลิกจ้างเมื่อไหร่ก็ได้” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 5 ปี)

ในขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 3 คน จาก 30 คน รู้สึกว่างานที่ทำในปัจจุบันมันคงแล้ว ถึงจะได้น้อยกว่าพนักงานประจำ แต่ก็ไม่ได้แย่ เทียบเท่ากับบริษัทเล็ก ๆ ที่ไม่มีชื่อเสียงได้

“จริง ๆ มันก็ไม่ได้แย่ ถ้าเทียบกับงานที่ได้รับมอบหมาย ก็ไม่ได้น่าเกลียด เพราะเราก็ไม่ได้มีความกดดันเท่าพนักงานประจำ” (เพศหญิง อายุ 25 ปี อายุงาน 3 ปี)

“ปัจจุบันที่ทำงานอยู่มีความมั่นคงในระดับหนึ่ง มีเงินเดือน โบนัส ให้ถึงแม้ว่าจะไม่ได้เยอะ แต่ก็ยังมี ถือว่าเป็นสัญญาที่ดีว่าบริษัทหลักยังมีกำไรอยู่” (เพศชาย อายุ 27 ปี อายุงาน 2 ปี)

“ที่นี้มันก็ดี บางทียังมั่นคงกว่าบริษัทเล็ก ๆ ทั่วไปด้วยซ้ำ อย่างน้อยเราก็มีความเสี่ยงน้อยกว่า เพราะบริษัทหลักเรามันคง แต่เงินไม่เยอะ” (เพศชาย อายุ 28 ปี อายุงาน 4 ปี)

ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 29 คน จาก 30 คน มีการวางแผนที่จะสมัครงานที่อื่น ๆ ด้วย เพื่อหาความมั่นคงให้กับตนเอง ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ในกลุ่มนี้มีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกัน

“วางแผนหางานตั้งแต่เริ่มทำงานได้ไม่นาน เพราะไม่ชอบระบบในการทำงานระหว่างพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว” (เพศหญิง อายุ 25 ปี อายุงาน 2 ปี)

“ก็มีหาสมัครงานอยู่ตลอดเวลาที่มีเวลาว่าง เพราะว่าไม่อยากจะมาเป็นพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว อยากเป็นพนักงานประจำ” (เพศหญิง อายุ 25 ปี อายุงาน 3 ปี)

“หางานเปิดโอกาสใหม่ ๆ เสมอ ที่ทำในปัจจุบันเป็นงานที่ไม่ได้ใช้ความรู้เท่าที่ควร ตอนนี้อยู่มีไฟในการทำงาน ยังไม่ยอมให้หมด” (เพศหญิง อายุ 26 ปี อายุงาน 3 ปี)

“หางานใหม่ตลอด แก้ว CV เสมอ เพื่ออัปเดตข้อมูลต่าง ๆ ไม่ชอบทำงานแบบนี้ เหมือนทำงานไม่เต็มความสามารถ และเงินเดือนไม่มาก” (เพศหญิง อายุ 26 ปี อายุงาน 4 ปี)

“หางานใหม่ตลอด อยากเติบโตก้าวหน้ามากกว่านี้ ปัจจุบันงานสบายก็จริง แต่ไม่ได้ความรู้อะไรเลย” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 5 ปี)

#### 4.2.4 ทักษะและความรู้ที่เกี่ยวกับการเป็นที่ยอมรับจากบุคลากรภายในองค์กร

ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 27 คน จาก 30 คน มีความรู้สึกอยากได้รับการเป็นที่ยอมรับจากบุคลากรอื่น ๆ ภายในองค์กร เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และสิ่งนี้มีผลกับการที่เราสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีอีกด้วย

“ทำให้รู้ว่าที่เราทำงานไปมาถูกทางแล้ว เข้าใจแล้ว และอยากทำให้ดีขึ้น” (เพศหญิง อายุ 24 ปี อายุงาน 2 ปี)

“เวลาหัวหน้างานชม รู้สึกดี มีกำลังใจในการทำงาน” (เพศหญิง อายุ 26 ปี อายุงาน 4 ปี)

“เมื่อหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานชอบในการทำงานของเรา หรือชมเรา รู้สึกว่าพวกเขาก็ยังเห็นว่าเราสามารถทำอะไรได้บ้าง มีส่วนร่วมในการทำงาน อยากทำให้ดีขึ้น” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 3 ปี)

“รู้สึกดีที่มีคนชม เราได้กำลังใจในการทำงาน มีความมั่นใจมากขึ้น” (เพศชาย อายุ 28 ปี อายุงาน 4 ปี)

“หัวหน้างานชมเรา แสดงว่าเราทำได้ ทำให้เราหายเหนื่อย เราก็อยากทำให้มันดี อยู่น้อยก็เท่าเดิม หรือดีขึ้นกว่าเดิม” (เพศหญิง อายุ 28 ปี อายุงาน 5 ปี)

#### 4.2.5 ทักษะและความรู้ที่เกี่ยวกับการเคารพกฎระเบียบ และบทลงโทษภายในองค์กร ระหว่างพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว

4.2.5.1 ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 26 คน จาก 30 คน รู้สึกว่าการเคารพกฎระเบียบภายในองค์กรมีความเท่าเทียมกัน เช่น เวลาเข้าออกงาน การใช้วันหยุดพักผ่อนผ่านระบบที่ทางบริษัทจัดไว้ให้

“กฎระเบียบเท่าเทียมกันนะ ไม่ได้แตกต่างอะไร เข้างาน-ออกงานเวลาเดียวกัน” (เพศหญิง อายุ 24 ปี อายุงาน 2 ปี)

“เท่าเทียม ทุกอย่างมีการทำผ่านระบบ ถึงแม้ว่าจะคนละระบบ แต่ก็มีความมาตรฐานเดียวกัน ให้หัวหน้างานยืนยันการลาเหมือนกัน” (เพศหญิง อายุ 25 ปี อายุงาน 2 ปี)

“ไม่แตกต่างกัน เพราะทุกคนเป็นพนักงานองค์กรเดียวกัน มีระเบียบในการทำงานที่เหมือนกัน” (เพศหญิง อายุ 26 ปี อายุงาน 3 ปี)

“เหมือนกันทั้งพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว ก็เป็นบริษัทเดียวกัน” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 4 ปี)

“เหมือนนะ ไม่ได้รู้สึกแตกต่างกัน เริ่มงานเท่ากัน มาสายไม่ได้ เหมือนกัน” (เพศหญิง อายุ 28 ปี อายุงาน 5 ปี)

4.2.5.2 ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 29 คน จาก 30 คน รู้สึกว่าบทลงโทษภายในองค์กรของพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว ไม่มีความเท่าเทียมกัน

“ไม่เท่า เพราะพนักงานประจำจะโดนเรียกตักเตือนจากหัวหน้างาน และ HR ในขณะที่พนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวจะมีการตักเตือนเล็กน้อยเท่านั้น ไม่ถึงกับเรียกคุยในห้อง” (เพศหญิง อายุ 25 ปี อายุงาน 3 ปี)

“พนักงานประจำมีความเคร่งครัดมากกว่า เพราะว่ามีผลกระทบต่อบริษัท มากกว่าพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวได้รับบทลงโทษ จะเป็นในรูปแบบผู้ใหญ่กล่าวตักเตือนเด็กในลักษณะเอ็นดู ไม่จริงจังเท่าพนักงานประจำ” (เพศหญิง อายุ 26 ปี อายุงาน 2 ปี)

“รู้สึกว่าพนักงานประจำจะโดนลงโทษหนักกว่าพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว เพราะงานที่ได้รับมีความแตกต่างกัน มีความเสี่ยงไม่เท่ากัน” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 3 ปี)

“ไม่เท่ากัน รู้สึกว่าพนักงานประจำโดนตักเตือนลงโทษจริงจังมากกว่า ในขณะที่พนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวเป็นเพียงแค่ตักเตือน” (เพศหญิง อายุ 28 ปี อายุงาน 5 ปี)

#### 4.2.6 ความผูกพันต่อองค์กร

4.2.6.1 ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 29 คน จาก 30 คน ไม่ให้ความสำคัญกับเป้าหมายขององค์กรอย่างแท้จริง ถึงแม้ว่าจะมีการทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อกระชับความสัมพันธ์ เช่น จัดกิจกรรมนอกสถานที่ การจัด Outing การประชุม Town Hall โดยที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่คล้ายกัน คือ ไม่มีความผูกพัน ดังคำสัมภาษณ์นี้

“ไม่อิน เพราะตำแหน่งที่เราทำอยู่นั้น ไม่ได้นำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ เราเป็นแค่ส่วนสนับสนุน ไม่ได้มีหน้าที่ขนาดนั้น และถึงไม่มีเรา องค์กรก็ไปต่อได้” (เพศหญิง อายุ 25 ปี อายุงาน 2 ปี)

“ยังไม่รู้เลยว่าเป้าหมายคืออะไร เวลาประชุมไม่ได้สนใจ คุยกับเพื่อน เข้าบ้างไม่เข้าบ้าง” (เพศหญิง อายุ 26 ปี อายุงาน 2 ปี)

“ไม่อินกับเป้าหมายเลย ไม่มีส่วนร่วม พอพูดถึงมุมมองใหญ่ เหมือนไม่มีเรายู่ตรงนั้น” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 3 ปี)

“เป้าหมายองค์กร ไม่ได้มีความสำคัญกับเรา ถึงทำไปมากกว่าเดิมก็ไม่ได้ อะไรที่เพิ่มกว่าเดิม รางวัลต่าง ๆ ก็ไม่มีสิทธิ์ได้รับ” (เพศหญิง อายุ 28 ปี อายุงาน 5 ปี)

“ไม่อินเลย แ่่งงานปัจจุบันที่เราทำยังไม่สำคัญ แล้วเป้าหมายองค์กรเราก็ไม่น่าจะเกี่ยว หรือทำให้องค์กรสำเร็จไปถึงเป้าหมายได้” (เพศหญิง อายุ 30 ปี อายุงาน 10 ปี)

4.2.6.2 ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 27 คน จาก 30 คน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ สามารถตัดสินใจที่จะลาออกได้ทันที หากได้รับงานใหม่ที่

“ถ้าได้ที่ใหม่ที่ดีกว่าก็ไปเลย ไม่มีอะไรต้องลังเล” (เพศหญิง อายุ 25 ปี อายุงาน 3 ปี)

“ไปที่ใหม่สิ จะอยู่ทำไม เค้าไม่ได้มองเราเป็นพนักงานอยู่แล้ว อยู่ไปก็ไม่ได้เงินเดือนหรือความก้าวหน้าที่มากขึ้น” (เพศหญิง อายุ 26 ปี อายุงาน 2 ปี)

“ออก เพราะอยู่ไปก็ไม่ได้เท่าเดิม ถ้าที่ใหม่ดีกว่าก็ไปทำที่ใหม่” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 3 ปี)

“ออกได้เสมอ ถ้าได้งานใหม่ องค์กรไม่รักเราอยู่แล้ว ไปหาที่ใหม่ ๆ ประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับตัวเอง” (เพศชาย อายุ 28 ปี อายุงาน 4 ปี)

“ออกได้เลย เพราะไม่ค่อยได้รับการสนับสนุน และสิทธิต่าง ๆ เท่าพนักงานประจำ” (เพศหญิง อายุ 28 ปี อายุงาน 5 ปี)

### 4.3 แรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบไปด้วย ค่าตอบแทน สวัสดิการ และการบรรจุเป็นพนักงานประจำ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 4.3.1 แรงจูงใจในการทำงานที่เป็นผลจากการได้รับค่าตอบแทนจากองค์กร

ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 28 คน จาก 30 คน รู้สึกว่าค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส เป็นสิ่งสำคัญ

“สำคัญมาก งานหนัก แต่ได้เงินเยอะ รับได้ แต่ถ้างานหนัก เงินน้อย อยากรอกเลย” (เพศหญิง อายุ 24 ปี อายุงาน 2 ปี)

“เงินก็เป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิต โบนัสก็เหมือนของขวัญที่ทำงานมาทั้งปี อยากรเห็นตัวเลขแล้วหายเหนื่อย” (เพศหญิง อายุ 25 ปี อายุงาน 3 ปี)

“สำคัญมาก ได้ไม่คุ้มเสียก็คงไม่ทำ ยินดีที่จะทำงานเยอะขึ้น ถ้าได้เงินเพิ่มขึ้น” (เพศหญิง อายุ 26 ปี อายุงาน 4 ปี)

“ทำงานก็อยากได้เงินอยู่แล้ว ไม่อย่างนั้นจะมาทำงานทำไม ถ้าได้เยอะกว่านี้จะดีมาก ที่ได้ตอนนี้เหมือนเงินทอน” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 3 ปี)

“มันก็สำคัญถึงแม้จะมีอย่างอื่นสำคัญกว่า แต่ถ้าได้น้อยก็ไม่โอเค อย่างน้อยก็อยากพอใช้ทั้งเดือน” (เพศหญิง อายุ 28 ปี อายุงาน 5 ปี)

#### 4.3.2 แรงจูงใจในการทำงานที่เป็นผลจากการได้รับสวัสดิการจากองค์กร

ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 23 คน จาก 30 คน รู้สึกว่าสวัสดิการที่ได้รับจากการทำงานไม่ได้เป็นสิ่งที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน

“มีก็ได้ ไม่มีก็ได้ ไม่ค่อยได้ใช้อยู่แล้ว” (เพศหญิง อายุ 25 ปี อายุงาน 3 ปี)

“ไม่สำคัญเท่าไร เงินสำคัญกว่า ถ้ามีเงินก็ซื้อเองได้” (เพศหญิง อายุ 26 ปี อายุงาน 2 ปี)

“ไม่จำเป็น เพราะเบิกกับที่บ้านได้ ทำราชการ” (เพศหญิง อายุ 26 ปี อายุงาน 4 ปี)

“ถึงมีสวัสดิการ แต่เราก็ไม่ค่อยได้ใช้ หากไม่มีสวัสดิการ เราก็สามารถซื้อเพิ่มเติมเองได้ เช่น ประกันสุขภาพ เป็นต้น” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 5 ปี)

“ไม่สำคัญ แทบไม่ได้ใช้เลย ถึงจะใช้ก็ไม่พอที่จะจ่ายค่ารักษาอยู่ดี ค่าหมอยังไม่ได้เลย” (เพศหญิง อายุ 28 ปี อายุงาน 5 ปี)

#### 4.3.3 แรงจูงใจในการทำงานจากการได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ

ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 30 คน จาก 30 คน มีความคิดเห็นว่าการบรรจุเป็นพนักงานประจำเป็นเป้าหมายของการทำงานในปัจจุบัน (จำนวน 23 คน จาก 30 คน)

“อยากบรรจุเป็นพนักงานประจำ เพราะบริษัทมั่นคง”

(เพศหญิง อายุ 23 ปี อายุงาน 1 ปี)

“อยากเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง พูดได้เต็มปากว่าเราทำงานที่นี่ ที่ไม่ใช่พนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว และได้รับสิทธิประโยชน์เต็มที่จากองค์กร” (เพศหญิง อายุ 23 ปี อายุงาน 1 ปี)

“อยากทำงานที่เราได้แสดงศักยภาพมากขึ้น เป็นโอกาสที่ดีได้พัฒนาทักษะความสามารถเพิ่มขึ้น รวมถึงเงินเดือนและสวัสดิการที่ดีขึ้น” (เพศหญิง อายุ 25 ปี อายุงาน 2 ปี)

“เป็นแรงผลักดันทำให้เราได้เข้าไปทำงานในจุดที่ดีกว่า ช่วยเพิ่มพลังในการทำงานว่าอย่างน้อยที่เราทำไปก็มีคุณค่าพอ ไม่ใช่ทำงานไปวัน ๆ” (เพศหญิง อายุ 25 ปี อายุงาน 3 ปี)

“ถ้าได้เป็นพนักงานประจำจะดีมาก เพราะเราชอบสังคมขององค์กรนี้ อยู่แล้วสบายใจ และก็สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ คิดแค่เรื่องตำแหน่งงานอย่างเดียว” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 4 ปี)

#### 4.4 ความพึงพอใจในการทำงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 26 คน จาก 30 คน ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากมีความรู้สึกว่าการงานที่ได้รับมอบหมายเยอะเกินกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับ

“เบื่อกับที่ต้องคอยซัพพอร์ตทุกคนในทีม รู้สึกไม่มีเวลาทำงานของตัวเอง ฟี ๆ ในทีมใช้เราเหมือนไม่ได้เป็นพนักงานคนหนึ่ง” (เพศหญิง อายุ 25 ปี อายุงาน 2 ปี)

“งานที่ทำทำทลายเกิน Scope งานที่ระบุในตำแหน่งงานไปมากไปมาก ไม่เหมาะสมกับเงินเดือนที่น้อยขนาดนี้” (เพศหญิง อายุ 25 ปี อายุงาน 3 ปี)

“งานที่ได้รับตอนนี้มันเยอะเกินไป เยอะกว่าเงินเดือนที่ได้รับอยู่ไปมาก” (เพศหญิง อายุ 26 ปี อายุงาน 3 ปี)

“ไม่โอเค งานน้อย เงินน้อย เบื่อมากในการมาทำงานแต่ละวัน ไม่มีอะไรทำเลย” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 4 ปี)

“งานเยอะ เหมือนทุกคนในทีมจะ โยนงานมาให้เรา เพราะเราไม่มีตำแหน่งงานที่รับผิดชอบที่ชัดเจน เห็นว่าเราว่าง” (เพศหญิง อายุ 28 ปี อายุงาน 5 ปี)

ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 8 คน จาก 30 คน มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบัน และรู้สึกว่าทำเพียงเท่านี้ก็เพียงพอแล้ว สอดคล้องกับเงินเดือนที่ได้รับเป็นค่าตอบแทน

“เนื้องานไม่มีความสำคัญ ไม่แปลกที่องค์กรจะไม่ให้เงินเยอะ ทำไปเรื่อย ๆ เอาประสบการณ์” (เพศชาย อายุ 25 ปี อายุงาน 2 ปี)

“งานสอดคล้องกับเงิน ไม่ได้ทำอะไรมาวัน ๆ สบาย ๆ” (เพศชาย อายุ 27 ปี อายุงาน 2 ปี)

“ตอนนี้ก็ดี ไม่เครียด ไม่กดดัน ถึงจะได้เงินไม่เยอะ แต่ก็สบายใจ” (เพศชาย อายุ 28 ปี อายุงาน 4 ปี)

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติและความรู้สึกของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว กรณีศึกษา ธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย” โดยวิจัยในรูปแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย เพื่อศึกษาทัศนคติและความรู้สึกที่ต่อตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ทัศนคติและความรู้สึกของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวต่อตำแหน่งของตน

ส่วนที่ 2 : แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว

ส่วนที่ 3 : ความพึงพอใจในการทำงานต่อตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

#### ส่วนที่ 1 : ทัศนคติและความรู้สึกของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวต่อตำแหน่งของตน

การวิจัยชิ้นนี้ พบว่า พนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวมีทัศนคติและความรู้สึกเกี่ยวกับตำแหน่งของตน โดยแบ่งออกเป็น 7 ข้อ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ทราบและไม่รู้จักการจ้างงานในลักษณะพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวมาก่อน เนื่องจากยังไม่มีประสบการณ์ในการสมัคร และสัมภาษณ์งานที่มากเพียงพอ และทราบหลังจากที่เริ่มงานแล้ว อีกทั้งยังคิดว่าจะพัฒนาเป็นพนักงานประจำได้ดีกว่า ส่งผลให้ยังปฏิบัติงานมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีทัศนคติที่มีการได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้เป็นปัจจัยก่อให้เกิดทัศนคติของแต่ละบุคคล สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างยังไม่ทราบการจ้างงานในลักษณะดังกล่าว ส่งผลให้ยังไม่มีทัศนคติในเชิงลบ

2. การทำงานของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว จะเป็นงานในลักษณะ Routine และเน้นสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ส่งผลให้ส่วนใหญ่มีความไม่ชอบ และไม่ทำทายกับงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับทัศนคติที่มีต่องานในด้านลักษณะภายในของงาน คือ การได้ทำงานที่ตรงกับความชำนาญ และมีความทำทายจากงานที่ทำ สรุปได้ว่า ลักษณะงานที่ทำยังไม่ใช่งานที่ตรงกับสายที่เรียนจบ หรือความชำนาญที่แต่ละบุคคลมี ส่งผลให้ไม่ชอบในงานที่ทำในปัจจุบัน

3. สิ่งที่ได้รับระหว่างพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นผลตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ รวมไปถึงการปฏิบัติจากบุคลากรอื่น ๆ ภายในองค์กรมีความแบ่งแยก ซึ่งสอดคล้องกับทัศนคติต่องานในด้านค่าจ้าง ด้านสังคมการทำงาน และด้านผลประโยชน์ตอบแทน สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับงานที่ไม่เหมาะสมกับผลตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ

4. การทำงานในรูปแบบพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวมีความไม่มั่นคงเท่าพนักงานประจำ และมีวางแผนสมัครงานที่อื่นตลอดเวลา เพื่อหาความมั่นคงให้กับตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับทัศนคติที่มีต่องานในด้านความมั่นคงปลอดภัย และงานวิจัยของ เปรมปรี ธนาธิกุล (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของพนักงานจ้างเหมาบริการภาครัฐต่อความเสมอภาคในการทำงาน พบว่า พนักงานจ้างเหมาบริการในสังกัดสำนักบริการสวัสดิการสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีทัศนคติต่อความมั่นคงในการทำงานในระดับน้อย

5. การเคารพกฎระเบียบภายในองค์กรมีความเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความชอบธรรม คือ การกระทำที่จะสร้างความพอใจนั้น ต้องอยู่ภายใต้การกระทำที่ชอบด้วยกฎระเบียบ

6. บทลงโทษระหว่างพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวที่มีความไม่เท่าเทียม ไม่เสมอภาคกัน เนื่องจากว่าพนักงานประจำมีความเคร่งครัดที่มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความเสมอภาค สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างพิจารณาจากการกระทำต่าง ๆ และผลลัพธ์ที่ตามมา และเปรียบเทียบว่าเสมอภาคกันมากขึ้นเพียงใด ดังนั้น เพื่อทำให้เกิดความเสมอภาค ในการปฏิบัติต่อพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว ควรจะมีบทลงโทษที่เท่าเทียมกัน เพื่อให้เกิดการรับรู้ว่าเป็นพนักงานทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม มีความเสมอภาคเท่าเทียมผู้อื่น

7. ความผูกพันต่อองค์กร พบว่าพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวไม่มีความผูกพันต่อองค์กรเลย ซึ่งมีความหมายว่า พนักงานไม่มีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน มีเป้าหมาย และค่านิยมที่เหมือนกัน ที่จะทำให้งานดำเนินไปในทิศทางเดียวกันได้ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ สุภาพร กิตตินันท์เศิลป์ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ รสสุคนธ์ สุณาลัย (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อาจารย์ประจำตามสัญญาจ้าง มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

## ส่วนที่ 2 : แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว



การวิจัยชิ้นนี้ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว แบ่งออกเป็น 2 ข้อ ดังนี้

1. แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว คือ การบรรจุเป็นพนักงานประจำ เนื่องจากเป็นสิ่งที่ได้มาจากความสามารถของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจ ที่ถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้า โดยให้บุคคลกระทำ เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ และทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ในด้านความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือในตัวเองจากผู้อื่น โดยที่ความต้องการให้เกิดการเคารพตนเอง ความรู้สึกที่ตนเองเป็นผู้ประสบผลสำเร็จ

2. แรงจูงใจในด้านผลตอบแทนสำคัญเป็นลำดับถัดมา ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ Gilmer (1975 P. 402-405) ที่สนใจด้านค่าจ้าง หมายถึง การที่บุคคลมีความคิดหรือมีความรู้สึกถึงความเหมาะสมของค่าจ้างที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับงานที่ปฏิบัติ

### ส่วนที่ 3 : ความพึงพอใจในการทำงานต่อตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

การวิจัยชิ้นนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีความพึงพอใจต่อตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน เนื่องจากได้รับงานที่ไม่เหมาะสมกับเงินเดือนที่ได้รับ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ รสสุคนธ์ สุณาลัย (2559, บทคัดย่อ) พบว่า อาจารย์ประจำตามสัญญาจ้าง มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ อภิษฎา สุขพัฒนา (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานระบบจ้างเหมาแรงงานอยู่ในระดับปานกลาง

#### 5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

1. ขอให้ทางฝ่ายทรัพยากรบุคคลชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของตำแหน่งงาน โดยเฉพาะเกี่ยวกับการเป็นพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวให้กับผู้สมัครงานให้ชัดเจน เพื่อประกอบการตัดสินใจ

2. จัดหาผู้สมัครงานตำแหน่งพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว โดยเจาะจงกลุ่มเป้าหมายเป็นนักศึกษาจบใหม่ เพื่อลดอัตราการลาออก เนื่องจากนักศึกษาจบใหม่อาจยินดีพิจารณาทำงานเพื่อประสบการณ์มากกว่าความมั่นคง

3. มีนโยบายในการบรรจุพนักงานประจำ โดยการพัฒนาพนักงานสัญญาจ้างตามความสามารถและความเหมาะสม

4. มีนโยบายในการปรับค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ ของพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวตามความรับผิดชอบ และความเหมาะสม ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะดังกล่าวอาจจะทำตามลำดับความสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ว่าจำเป็นที่สุด และข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นเพียงข้อเสนอแนะจากกรณีศึกษาพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทยเท่านั้น

## 5.2 ข้อจำกัดในการวิจัย และข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งถัดไป

1. ควรเก็บกลุ่มตัวอย่างในลักษณะ Quantitative (เชิงปริมาณ) เพื่อที่จะได้กลุ่มตัวอย่าง และข้อมูลที่มากขึ้น รวมไปถึงข้อมูลที่มีความหลากหลาย
2. ควรสัมภาษณ์ หรือทำแบบสอบถาม สำหรับพนักงานประจำ หรือผู้บริหาร เพื่อที่จะได้เห็นถึงทัศนคติและมุมมองที่หลากหลาย
3. ควรสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะหรือตำแหน่งงานเดียวกัน เพื่อทราบถึงทัศนคติและความรู้สึกที่มีต่อการทำงานในปัจจุบันอย่างแท้จริง
4. ควรสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในลักษณะพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวในบริษัทอื่น เพื่อทราบถึงทัศนคติและความรู้สึกที่มีต่อการเป็นพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว

## บรรณานุกรม

- จิราวรรณ หาดทรายทอง. (2539). ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีการประปานครหลวง. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
- ชูศักดิ์ เจนประโคน. (2541). เทคนิคการสร้างแรงจูงใจ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
- ชนันท์ ทะสุใจ. (2549). ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 5. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
- นภาพิณ โหมาศวิน. (2533). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- นารี หมุ่มมาก. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานกลุ่มธุรกิจภาษาและคอมพิวเตอร์ ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร,
- ปรานอม กิตติคุณิธรรม. (2538). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอ ประเภทการทอผ้าด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2551). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ,
- พิชญากุล ศิริปัญญา. (2545). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: กรณีศึกษาพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
- รสสุคนธ์ สุนาลัย. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของอาจารย์ประจำตามสัญญาจ้าง มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 6(มกราคม-มิถุนายน 2559), 30-43,
- รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่. (วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- รุจี อุศศิศิลป์ศักดิ์. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
- มันทนา สิริเอก. (2551). ทศนคติมีผลต่อพฤติกรรมในองค์การอย่างไร. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <http://www.jobpub.com/articles/showarticle.asp?id=2298>
- วิไลวรรณ แพรกสงฆ์. (2542). การเพิ่มอำนาจในงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
- วิจักขณ์ สุวรรณเจริญ. (2550). ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างเหมาค่าแรงกลุ่มบริษัท KSG Group. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ), มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
- หนังสือคมชัดลึก. (2559). งานชั่วคราวเงินดี มันคงมีมีชัย. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2562, จาก <https://www.manpowerthailand.com/tris/content/detail/721->
- สุภาพร กิตตินันท์เศสศิลป์. (2554). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ), มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
- สุวรรณิน คณานุวัฒน์. (2536). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของงาน ลักษณะขององค์กร และลักษณะของประสบการณ์ จากการทำงานของผู้บริหารในองค์การเอกชน. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
- อภิษฎา สุขพัฒนา. (2549). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระบบจ้างเหมาแรงงาน. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ), มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
- อรพินท์ สุขสถาพร. (2542). ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีกรมส่งเสริมการเกษตร. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- อรวรรณ วงศ์ศิริเดช. (2544). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารซีทีบีแบงก์ ประเทศไทย. มหาวิทยาลัยศรีปทุม,
- อรัญญา เจริญกุล. (2546). ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
- อารี พันธุ์ณี. (2546). จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนรู้การสอน. กรุงเทพมหานคร: ไยใหม่ ครีเอทีฟ กรุ๊ป,
- อรุณ รักธรรม. (2540). ทฤษฎีองค์การ: ศึกษาเชิงมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ: หจก. สหยาบสื่อและการพิมพ์,
- เทอดอนันต์ แฉล้มเขตต์. (2554). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ), มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
- เปรมปรี ธนาธิกุล. (2554). ทักษะของพนักงานจ้างเหมาบริการภาครัฐต่อความเสมอภาคในการทำงาน. (พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- โสภา ทรัพย์มากอุดม. (2533). ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 422-436,
- Domjan, M. (1996). *The principles of learning and behavior* Belmont. California: Thomson Wadsworth.,
- Gilmer, B. V. H. (1975). *Applied Psychology: Adjustments in Living and Work*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Gordon, W. A. (1975). *The Nature of Personality: Selected Papers*. Greenwood Pub Group. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <http://www.oknation.net/blog/choopong/2009>.
- Kidd, J. R. (1973). *How adults learn*. New York: Association Press.,
- Lovell, R. B. (1980). *Adult learning*. New York: Halsted Press Wiley & Son.,

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Maslow, A. H. (1970). Motivation and Personality. New York: Harper and Raw, Inc.,
- Srisupan. (2555). ทฤษฎีของการจูงใจ (theories of motivation). สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <http://motivation-srisupan.blogspot.com/2012/07/theories-of-motivation.html>
- Suchman, M. C. (1995). Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches. Academy of Management Review, 20(3), 571-610.
- Maslow, A. H. (1970). Motivation and Personality. New York: Harper and Raw, Inc.,
- Srisupan. (2555). ทฤษฎีของการจูงใจ (theories of motivation). สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <http://motivation-srisupan.blogspot.com/2012/07/theories-of-motivation.html>
- Suchman, M. C. (1995). Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches. Academy of Management Review, 20(3), 571-610.