ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกล แบบทำที่บ้าน (Work from home)

กรณ์ธนัญ กิมศุก

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วน หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ. 2563

.....

นางสาวกรณ์ธนัญ กิมศุก

ผู้วิจัย

.....	.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัฒน์ธนะ บุญชู,	สุเทพ นิ่มสาย,
Ph.D.	Ph.D.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์
.....	.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร อาภาศิลป์,	รองศาสตราจารย์อลิสรา ชรินทร์สาร,
Ph.D.	D.B.A.
คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล	กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) สามารถดำเนินการศึกษาวิจัยได้สำเร็จลุล่วงด้วยความเรียบร้อยด้วยความเมตตากรุณา ความอนุเคราะห์และคุณูปการของท่านทั้งหลาย ที่ผู้ศึกษาวิจัยขอกราบขอบพระคุณและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ดังนี้

การให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะแนวทางในการศึกษาวิจัย ปรับปรุงและแก้ไขให้เนื้อหาสาระถูกต้อง จนแล้วเสร็จครบสมบูรณ์ของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พัฒน์ธนะ บุญชู รวมถึงขอขอบพระคุณอาจารย์ดร.สุเทพ นิ่มสาย และรองศาสตราจารย์ อลิสรา ชรินทร์สาร ที่ให้เกียรติเป็นประธานและกรรมการในการนำเสนองานวิจัยพร้อมทั้งได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมอันเป็นประโยชน์ที่ช่วยให้งสารนิพนธ์ฉบับนี้มีความครบถ้วนยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณคณาจารย์ของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่าน ที่ได้ให้วิชาความรู้ซึ่งสามารถนำมาประประยุกต์ใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้ร่วมตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถามงานวิจัย รวมไปถึงกำลังใจจาก ครอบครัว เพื่อน หัวหน้างาน รุ่นพี่รุ่นน้องและเพื่อนร่วมรุ่น 22A รวมถึงเจ้าหน้าที่โครงการสาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร ตลอดจนคนสำคัญในชีวิตที่ร่วมเป็นกำลังใจและสนับสนุน การศึกษาของผู้วิจัยเสมอมา สารนิพนธ์ฉบับนี้ไม่อาจสำเร็จได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ได้เลยหากไม่ได้รับแรงผลักดันจากทุกท่าน

อนึ่ง ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า สารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่มีความสนใจเรื่องของการทำงานทางไกลแบบทำงานที่บ้าน ตลอดจนบุคคลอื่น ๆ ที่สนใจในสารนิพนธ์นี้และจะยินดีเป็นอย่ายิ่ง หากสารนิพนธ์ฉบับนี้สามารถเป็นต้นแบบและได้รับการนำไปต่อยอดจนเกิดประโยชน์ในวงกว้าง หากสารนิพนธ์ฉบับนี้มีข้อบกพร่องประการใดผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

กรณ์ธนัญ กิมศุก

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)

FACTORS AFFECTING EMPLOYEE ENGAGEMENT DURING WORK FROM HOME

กรณ์ธนัญ กิมศุก 6250125

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัฒน์ธนะ บุญชู, Ph.D., สุเทพ นิ่มสาย, Ph.D., รองศาสตราจารย์อลิสรา ชรินทร์สาร, D.B.A.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา และเตรียมพร้อมรับมือเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานให้กับองค์กรที่มีแผนเปลี่ยนระบบการทำงานเป็นแบบการทำงานที่บ้าน การศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีหรือเคยมีการทำงานระบบทางไกลแบบทำงานที่บ้าน จำนวน 385 คน ทำการวิเคราะห์ผลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน มีทั้งปัจจัยในกลุ่มแรงจูงใจและปัจจัยสนับสนุน โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดคือ ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา รองลงมาคือ ปัจจัยคุณภาพชีวิต ปัจจัยผลประโยชน์ตอบแทนรวม ปัจจัยการเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจ และปัจจัยความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ ส่วนปัจจัยสนับสนุนอย่างทรัพยากรในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน สำหรับปัจจัยที่มีผลให้พนักงานแสดงออกถึงพฤติกรรมของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน 3 พฤติกรรม อันได้แก่ 1) การพูดเกี่ยวกับองค์กรในทางบวกต่อผู้ร่วมงานและมีแนวโน้มไปสู่การพูดกับลูกค้าขององค์กรในแง่บวก 2) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร และ 3) การใช้ความพยายามอย่างสุดความสามารถและทำตามหน้าที่ให้ดีที่สุด มีความเป็นไปได้ที่จะช่วยเหลือสนับสนุนเพื่อความสำเร็จทางธุรกิจขององค์กร ได้แก่ ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา และ ปัจจัยคุณภาพชีวิต เท่านั้น

คำสำคัญ: ความผูกพันองค์กร/ Work from home/

79 หน้า

สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		**ข**
บทคัดย่อ		**ค**
สารบัญตาราง		**ซ**
สารบัญภาพ		**ฌ**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
	1.2 คำถามการวิจัย	3
	1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
	1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
	1.4.1 ขอบเขตของการศึกษา	4
	1.4.2 ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง	4
	1.4.3 ขอบเขตของระยะเวลา	4
	1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
	1.6 นิยามคำศัพท์	5
บทที่ 2	**แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	**7**
	2.1 การทำงานทางไกล	8
	2.1.1 ความหมาย	8
	2.1.2 ผลกระทบของระบบการทำงานทางไกล	9
	2.2 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	10
	2.2.1 ความหมายและความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร	10
	2.2.2 องค์ประกอบและพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement)	11
	2.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร	16
	2.2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	21
	2.3 การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavioural control)	23

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
	2.4 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ของเฮิร์กเบิร์ก (Herzberg's Theory of Motivation 1959)	24
	2.5 กรอบงานวิจัยและการพัฒนาสมมติฐานการวิจัย	26
	2.5.1 กรอบงานวิจัย	26
	2.5.2 การพัฒนาสมมติฐานงานวิจัย	27
บทที่ 3	**วิธีการดำเนินการวิจัย**	**35**
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
	3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย	36
	3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
	3.4 การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย	38
	3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
	3.6 การวิเคราะห์และการประมวลผล	39
บทที่ 4	**ผลการวิจัย**	**40**
	4.1 ข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	40
	4.2 ข้อมูลและผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อของแบบสอบถาม	41
	4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสหสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง	42
	4.3.1 ผลการทดสอบข้ออมูลสหสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีต่อกันเอง	42
	4.3.2 ผลการทดสอบข้ออมูลสหสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Employee engagement)	43
	4.3.3 ผลการทดสอบข้ออมูลสหสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามการพูดถึงองค์กรในแง่บวก (Say)	43
	4.3.4 ผลการทดสอบข้ออมูลสหสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay)	44
	4.4.5 ผลการทดสอบข้ออมูลสหสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)	44

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
	4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย	46
	4.4.1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคุณของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement)	46
	4.4.2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของความผูกพันต่อองค์กร โดยการมีพฤติกรรมการพูดถึงองค์กรในทางที่ดี (Say)	47
	4.4.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคุณของความผูกพันต่อองค์กร โดยมีพฤติกรรมมีความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay)	49
	4.4.4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคุณของความผูกพันต่อองค์กร โดยมีพฤติกรรมความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)	51
	4.5 สรุปผลการวิจัยตามสมมติฐาน	53
บทที่ 5	**สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**	**58**
	5.1 การสรุปผลการวิจัยและการอภิปราย	58
	5.1.1 ความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)	58
	5.1.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)	60
	5.2 การประยุกต์ใช้ผลการวิจัย	63
	5.2.1 การประยุกต์ใช้ทางด้านกลยุทธ์สำหรับธุรกิจ	63
	5.2.2 การประยุกต์ใช้เชิงวิชาการ	64
	5.3 ข้อจำกัดการวิจัย	64
	5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต	64

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	**65**
ภาคผนวก	**71**
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	72
ประวัติผู้วิจัย	**79**

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	สรุปพฤติกรรมที่แสดงถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	16
2.2	สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน	21
4.1	ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	41
4.2	ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของชุดคำถามของตัวแปรแต่ละตัวที่ใช้ในการวิจัย	42
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสหสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง	45
4.4	ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรตามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) ที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)	47
4.5	ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรตามการพูดถึงองค์กรในทางที่ดี (Say) ของพนักงาน ที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)	48
4.6	ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรตามความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay) ของพนักงาน ที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)	50
4.7	ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรตามความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) ของพนักงาน ที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)	52
4.8	สรุปผลการวิจัยตามสมมติฐาน	53

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
2.1	โมเดลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee engagement) โดย Hewitt Associate	12
2.2	โมเดลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee engagement) โดย International Survey Research [ISR]	13
2.3	องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee engagement) โดย The Institute for Employment Studies (IES)	14
2.4	โมเดลตัวชี้วัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของ Hewitt Associates	17
2.5	แผนภาพลำดับขั้นของความผูกพันโดย Gubman	19
2.6	แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย	26
4.1	การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรตามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Employee Engagement)	46
4.2	การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรโดยมีพฤติกรรมการพูดถึงองค์กรในทางที่ดี (Say)	48
4.3	การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรโดยมีพฤติกรรมความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay)	49
4.4	การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรโดยมีพฤติกรรมความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)	51

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) มีการทำอย่างแพร่หลายมาเป็นระยะเวลานานแล้วในต่างประเทศ และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปี 1999 ประเทศสหรัฐอเมริกามีพนักงานที่ทำงานทางไกลจำนวน 19.6 ล้านคน และเพิ่มขึ้นเป็น 28 ล้านคนในปี 2001 (International Telework Association and Council [ITAC], 2001) ในปี 2012 ประเทศสหรัฐอเมริกามีพนักงานที่ทำงานทางไกลจำนวนสูงถึง 32.7 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี 2005 ถึงร้อยละ 79 (Statista Research Department, 2013) ส่วนในประเทศอื่นในทวีปยุโรปมีการรายงานจาก The UK Department of Trade and Industry ว่าในปี 2003 มีพนักงานที่ทำงานห่างไกลจากสำนักงานโดยใช้เทคโนโลยี 2.2 ล้านคน และมีอัตราเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 65 ใน 4 ปี ทั้งในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศฝั่งยุโรปได้มีการนำระบบการทำงานที่ยืดหยุ่นอย่างระบบการทำงานทางไกลซึ่งเป็นระบบการทำงานที่สามารถให้พนักงานสามารถทำงานในสถานที่อื่นได้นอกเหนือจากสำนักงานหลัก โดยทำงานผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีการศึกษาพบว่าการทำงานทางไกลแบบทำงานที่บ้านมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมากต่อความพยายามในการทำงาน (Rupietta & Beckmann, 2016) ซึ่งสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังมีผลการศึกษาพบว่าการทำงานระยะไกลมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน (Schall, 2019) แต่ด้วยการเติบโตอย่างรวดเร็วและการขยายตัวของทางเลือกในการทำงานระยะไกลนี้ทำให้องค์กรมีความกังวลมากขึ้นเกี่ยวกับความสามารถในการสร้างจัดการและรักษาวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในสถานที่ทำงานกับพนักงานที่ไม่ได้เข้ามาทำงานในพื้นที่สำนักงานหรือไม่เคยเห็นมาก่อน (Adkins, 2015 & Tugend, 2014)

ในส่วนของประเทศไทยการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) ถือเป็นแนวทางการทำงานรูปแบบใหม่ ที่ตามมากับเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาไปจนทำให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีต้นทุนที่ต่ำ โดยจากการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า COVID-19 ถือเป็นเหตุการณ์ที่เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้านกันอย่างแพร่หลาย ประกอบกับพฤติกรรมการทำงานของคนรุ่นใหม่ที่มองหาการทำงานแบบอิสระ ให้คุณค่าทั้งงาน และการเดินทางเพื่อรับประสบการณ์ใหม่ๆ ให้กับชีวิต (เสาวคนธ์ วิทวัสโอพาร , 2550) เมื่อ

เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าเข้าถึงคนส่วนใหญ่ ผ่านทางอุปกรณ์ส่วนตัวได้ อย่างคอมพิวเตอร์แบบพกพา หรือแม้กระทั่ง สมาร์ทโฟน เหล่านี้จึงช่วยให้แนวโน้มการทำงานที่บ้านเป็นไปอย่างง่ายดาย ชัดเจนขึ้น สามารถทำงานและสื่อสารกันที่ไหนเมื่อไหร่ก็ได้

ในแง่มุมของพนักงาน การทำงานทางไกลสามารถช่วยลดความเครียดได้เมื่อ เปรียบเทียบกับผู้ที่ทำงานที่สำนักงาน (Mann & Holdsworth, 2003) และยังสามารถลดแรงกดดันจากงานและเพิ่มสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life-Balance) ให้แก่พนักงานได้อีกด้วย (Sparrow, 2000) ส่วนในแง่มุมขององค์การพนักงานสามารถสร้างผลิตภาพได้สูงขึ้น ซึ่งวัดในแง่ทั้งปริมาณและคุณภาพจากงานที่ผลิตได้ (Butler, Aasheim & Williams,2007; Wheatley, 2021; Noonan & Glass, 2012) มากกว่านั้นพนักงานที่ใช้ระบบการทำงานทางไกลมี ระดับความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) สูงกว่าผู้ที่ไม่ได้ใช้ (Igbaria & Guimaraes, 1999) และการทำงานทางไกลยังส่งผลให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจรวมถึงมีแรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้นด้วย (Lupton & Haynes, 2000)

การทำงานทางไกลสามารถดึงดูดและรักษาพนักงาน โดย มีการศึกษาพบว่าองค์กรที่ใช้ระบบการทำงานทางไกลมีอัตราการรักษาพนักงานสูงกว่าองค์กรที่ไม่ได้ใช้ และ พบว่าพนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กร (Employee commitment to the organization) เพิ่มสูงขึ้น (Igbaria & Guimaraes, 1999)

ความผูกพันของบุคลากรเป็นทัศนคติของบุคลากร ทั้งที่แสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก การรับรู้ และการเรียนรู้ของพนักงานที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ และความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กรบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมการตระหนักถึงความสำคัญและมีแรงบันดาลใจต่อบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานในเชิงพัฒนา และจะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งช่วยทำให้เกิดความร่วมคิด ร่วมใจ และความร่วมมือ ซึ่งกันและกันเพื่อการสร้างสรรค์ปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน โดยส่งผลต่อผลิตภาพและคุณภาพขององค์กรบุคลากรทุกส่วนในองค์กรมีบทบาทหน้าที่ในการสร้างพัฒนาและรักษาสัมพันธภาพที่ดีซึ่งกันและกันเพื่อสร้างสรรค์ความผูกพันของพนักงานให้มีต่อองค์กร ธิตานันท์ พงศ์ละไม (2560) ให้คำนิยามถึงการสร้างความผูกพันของบุคลากร (Employee engagement) ว่าเป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วยทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันกับองค์กร การแสดงออกถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กร การแสดงถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์กับองค์กร และปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ทุ่มเททุกความสามารถของตนอย่างเต็มที่โดยอุทิศแรงกายแรงใจในการทำงาน มีความจงรักภักดี และมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ตลอดไป แต่ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสามารถเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาถ้าหากเราไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้ตามความต้องการ

ด้วยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ บรรยากาศในองค์กร ความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงาน หรือสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสถานที่ทำงาน เงินเดือน ผลตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับ และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ หากไม่เป็นที่พอใจของ บุคลากรในการทำงาน อาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมองค์กรที่ไม่พึงประสงค์ ได้แก่ การขาดงานการไม่ตรงต่อเวลาในการทำงาน การมีปัญหาภายในองค์กร และการโยกย้าย ลาออก เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าการดูแลทุกข์สุขของพนักงานจะเป็นอีกหนึ่งเกราะป้องกันองค์กรให้ดำเนินงานได้อย่างราบรื่นและยั่งยืน เพราะเมื่อพนักงานอยู่ในองค์กรอย่างมีความสุข ก็พร้อมให้ความร่วมแรงร่วมใจที่จะเป็นกำลังสำคัญในการนำพาให้ธุรกิจสามารถฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ ที่เข้ามาได้ โดยเฉพาะเมื่อเกิดวิกฤติ เกิดความเปลี่ยนแปลง องค์กรจึงไม่ควรถละเลยที่จะเรียนรู้กลยุทธ์ด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) เพื่อให้สามารถได้ใจพนักงานได้อย่างแท้จริง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยหลักและระดับความผูกพันของพนักงาน โดยผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะสามารถใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อสร้างสรรค์นโยบายที่จะก่อให้เกิดความผูกพันอันดีระหว่างพนักงานกับองค์กร ซึ่งจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของทีมบริหาร สร้างแรงจูงใจให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ส่งเสริมให้เกิดการสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพได้ทันในระยะเวลา และแนวทางที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

1.2 คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยแรงจูงใจใดที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน

2. ปัจจัยสนับสนุนใดที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน

3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา และเตรียมพร้อมรับมือเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานให้กับองค์กรที่มีแผนเปลี่ยนระบบการทำงานเป็นแบบการทำงานที่บ้าน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตของการศึกษา

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยสนับสนุน

1.4.2 ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ คือ พนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้านของทั้งหน่วยงานรัฐ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้รับการเลือกมาด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) หมายถึง การกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการไว้ เมื่อหน่วยประชากรใดที่มีคุณลักษณะที่กำหนด ก็นำมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย จำนวน 385 คน โดยคำนวนจากสูตรของ Cochran กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร

1.4.3 ขอบเขตของระยะเวลา

ช่วงเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ เดือน กันยายน ถึง ธันวาคม 2563 รวมเวลา 4 เดือน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน

2. ทราบถึงปัจจัยสนับสนุนที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน

3. เป็นแนวทางในการพัฒนาและสร้างความผูกพันต่อองค์กร ให้เกิดขึ้นกับพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรได้อย่าง ยาวนานยิ่งขึ้น

1.6 นิยามคำศัพท์

1. ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กร การแสดงถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์กับองค์กร และปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ทุ่มเททุกความสามารถของตนอย่างเต็มที่โดยอุทิศแรงกายแรงใจในการทำงาน มีความจงรักภักดี และมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ตลอดไป (ธิตานันท์ พงศ์ละไม, 2560)

2. ความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา (Leadership) ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการการใช้อำนาจหรืออิทธิพลของผู้นำเพื่อชักนำหรือโน้มน้าวให้ให้สมาชิกกลุ่มปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพที่สุดโดยมีจุดประสงค์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (ประสาน หอมพูล และ ทิพวรรณ หอมพูล, 2540)

3. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work life balance) หมายถึง ความสมดุลระหว่างชีวิตและด้านอื่น ๆ คือ ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น หมายถึง บุคคลได้มีสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน (ธิตานันท์ พงศ์ละไม, 2560)

4. เงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการ (Employee Benefit) หมายถึง ผลตอบแทนของพนักงาน คือ เงินเดือน ผลตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของ บุคลากรในการทำงาน (ชัยวัฒน์ โอสถอำนวย, 2555)

5. ระบบการทำงานทางไกลแบบทำงานที่บ้าน (Work from home) หมายถึง การทำงานที่ผู้ทำงานมีความยืดหยุ่นในการเลือกสถานที่ปฏิบัติงานและช่วงเวลาในการทำงานได้ โดยในระหว่าง

การทำงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถเชื่อมต่อ ติดต่อกับหน่วยงานต้นสังกัดได้ผ่านการใช้เครือข่ายเทคโนโลยีต่าง ๆ

6. การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavioural control) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อปัจจัยที่อาจส่งเสริมหรือขัดขวางการแสดงพฤติกรรมนั้น (Control beliefs) เช่น การรับรู้ถึงความพร้อมของทรัพยากร ทักษะ หรือโอกาสในการแสดงพฤติกรรมนั้น (Ajzen & Fishbein, 1985)

7. ทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน (Resource for works) หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานต่อทรัพยากรในองค์กรว่ามีความเพียงพอหรือเหมาะสมต่อการทำงานทางไกลหรือไม่ (Ajzen & Fishbein, 1985)

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)” ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบงานวิจัย โดยจะเสนอตามลำดับหัวข้อดังนี้

2.1 การทำงานทางไกล

2.1.1 ความหมาย

2.1.2 ผลกระทบของระบบการทำงานทางไกล

2.2 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement)

2.2.1 ความหมายและความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

2.2.2 องค์ประกอบและพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร

2.2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2.3 การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavioral control)

2.4 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ของเฮิร์กเบิร์ก (Herzberg's Theory of Motivation)

2.5 กรอบงานวิจัยและการพัฒนาสมมติฐานการวิจัย

2.5.1 กรอบงานวิจัย

2.5.2 การพัฒนาสมมติฐานงานวิจัย

2.1 การทำงานทางไกล

2.1.1 ความหมาย

จากการศึกษาพบว่า การทำงานด้วยระบบการทำงานทางไกลไม่ว่าจะเป็นจากการทำงานที่บ้าน หรือสถานที่อื่นที่มีการจัดสรรหรืออำนวยความสะดวกให้แก่พนักงาน มีคณะวิจัยและนักวิชาการหลาย ท่านได้ให้ความหมายของการทำงานลักษณะนี้ โดยใช้คำศัพท์ที่แตกต่างกัน คำที่พบในการศึกษาวิชาการมี ดังนี้ telework, teleworking, telecommuting telecommuters, remote work, e-working, flexible work, home-based working, work from home, virtual office, work anywhere โดย ผู้วิจัยได้สรุปการให้ความหมายของการทำงานทางไกล ดังต่อไปนี้

Kugelmess (1955) การทำงานทางไกล (Telecommuting) หมายถึง การทำงานที่ประกอบด้วย ความยืดหยุ่นของเวลา (Flexitime) และความยืดหยุ่นของสถานที่ (Flexiplace) โดยคนที่ทำงานอยู่ที่บ้านและใช้คอมพิวเตอร์ของตัวเองเชื่อมกับสำนักงาน ทำให้สามารถทำงานที่บ้านหรือสถานที่อื่นที่ไม่ใช่สำนักงานและไม่จำเป็นต้องทำงานตามตารางเวลาการทำงาน พนักงานสามารถเลือกสับเปลี่ยนชั่วโมงการทำงานและสถานที่เพื่อให้ได้การทำงานที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ความหมายของการทำงานทางไกลการทำงานทางไกล (Telework) หมายถึงการทำงาน ที่องค์กรให้มีความยืดหยุ่นทั้งสถานที่ทำงานและเวลาทำงาน เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในขณะที่ดูแลครอบครัวไปด้วยพร้อม ๆกัน (Hunton & Norman, 2010) และสอดคล้องกันกับคำกล่าวว่า การทำงานทางไกล (Teleworking) เป็นการทำงานที่บ้านได้อย่างปกติในทุกที่ทุกเวลาซึ่งไม่จำเป็นต้องทำทุกวัน รวมทั้งเสนอว่าควรจะเรียกเป็นคนที่ทำงานอยู่ที่บ้านและใช้คอมพิวเตอร์ของตัวเองเชื่อมกับสำนักงานถ้าการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานเป็นไปอย่างปกติ ง่ายเหมือนการใช้โทรศัพท์ สามารถแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ การทำงานจากบ้าน (home-based), การทำงานจากสำนักงานดาวเทียม (satellite office), การทำงานจากศูนย์ทำงานละแวกบ้าน (neighbourhood work centre), การทำงานจากอุปกรณ์สื่อสาร (mobile) (Kurland & Bailey, 1999) นอกจากนี้ยังมี ธีรยุส วัฒนาศุภโชค (2553) กล่าวถึงสำนักงานเสมือน (Virtual Office) คือ การที่บุคลากรของกิจการ ไม่จำเป็นต้องเข้ามาทำงานทำสำนักงานเป็นประจำทุกวัน ทำให้พนักงานสามารถทำงานที่ใดก็ได้ และเชื่อมโยงการประสานงานเข้ามาด้วยกันผ่านทางเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะในประเทศที่ มีพื้นที่จำกัดมาก

จากการศึกษาพบว่าคำนิยามของการทำงานทางไกล มีนักวิชาการใช้คำศัพท์ที่หลากหลาย โดยในแต่ละองค์กรที่นำระบบการทำงานทางไกลมาปฏิบัติจะมีเงื่อนไขที่แตกต่างกันไป ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาลงในรายละเอียดแล้วพบว่าบริบทของระบบการทำงานทางไกลแบบทำงานที่บ้าน (work from home) ของการศึกษาในครั้งนี้มีความหมายถึง การทำงานทางไกลในกรอบความสามารถ

ส่วนบุคคลที่จะทำงานที่บ้านและติดต่อสื่อสารกับสำนักงานของเขาโดยการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว อุปกรณ์สำหรับติดต่อสื่อสาร และซอฟแวร์

2.1.2 ผลกระทบของระบบการทำงานทางไกล

มีการศึกษาจำนวนมากเกี่ยวกับผลกระทบของการทำงานทางไกล พบว่าส่งผลทั้งต่อผู้ทำงานทางไกลหรือตัวพนักงานเอง ต่อองค์กร และสังคมสิ่งแวดล้อม เช่น Maruyama, James, & Hopkinson (2006) ได้ทำการวิจัยผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของการทำงานโดยใช้เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์ (e-working) โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 5,000 คนในบริษัท BT ซึ่งเป็นบริษัท ขนาดใหญ่ของประเทศอังกฤษ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการทำงาน ทางไกล เพราะสามารถทำให้พวกเขามีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถลดแรงกดดันทางสังคม และยัง ช่วยลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆอีกด้วย เช่น ค่าเดินทาง พนักงานยังมีขวัญกำลังใจในการทำงานดีขึ้น จำนวนพนักงานขาดงานลดน้อยลง ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยพนักงานมีผลิตภาพ (Productivity) เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งเป็นการวัดทั้งในแง่ของคุณภาพและปริมาณของงาน พนักงานมีความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และมีระดับความผูกพัน (Commitment) ต่อองค์กรสูงขึ้น (Baruch, 2000; Morgan, 2004) และช่วยลดค่าใช้จ่ายของ บริษัท เช่น ค่าไฟ ค่าเช่าที่ ส่งผลให้บริษัทมีกำไรสูงขึ้น ส่วนผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมพบว่า ช่วยลด การใช้เชื้อเพลิงจากการเดินทางของพนักงาน และช่วยลดมลพิษทางอากาศ อีกทั้ง (Harker & MacDonnell, 2012) ได้ทำการศึกษาของการทำงานทางไกลว่ามีประสิทธิภาพสำหรับองค์กรหรือไม่ โดยทำการวิเคราะห์แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 65 งาน พบว่า การทำงานทางไกลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลลัพธ์องค์กร โดยการทำงานทางไกลทำให้ผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น การรักษาพนักงานทำให้พนักงานผูกพันต่อองค์กร และพัฒนาผลการดำเนินงานขององค์กร

นอกจากจะมีการศึกษาถึงผลประโยชน์หรือผลกระทบเชิงบวกของการทำงานทางไกลแล้วยังมีการศึกษาถึงผลเสียด้วย เช่น การศึกษาของ Mann & Holdworth (2003) พบว่า ผู้ที่ทำงานทางไกลมีความเครียดลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่ทำงานจากสำนักงานปกติแต่ในขณะเดียวกันก็มีความรู้สึกโดดเดี่ยวด้วย ซึ่งผู้ที่ทำงานทางไกลกลุ่มนี้จะมีประสบการณ์อารมณ์ฉุนเฉียวและมีอารมณ์เชิงลบ เช่น รู้สึกกังวล ซึ่งน่าจะเป็นผลมาจากการโดดเดี่ยวจากสังคมและไม่สามารถแบ่งปันปัญหาของตนเองกับเพื่อนร่วมงานได้ อีกทั้งการศึกษาและกล่าวถึงผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบของการทำงานทางไกล ในสามมิติคือ หนึ่งต่อตนเอง สองต่อองค์กร และสามต่อสังคม (Harpaz, 2002) พบว่ามีรายละเอียดดังนี้

ผลกระทบต่อตนเองเชิงบวก ได้แก่ ความเป็นอิสระ ชั่วโมงการทำงานยืดหยุ่น การพัฒนาการบริหารจัดการเวลา ประหยัดเวลาการเดินทางและค่าใช้จ่าย และความยืดหยุ่นในการจัดการดูแลสมาชิกในครอบครัว ส่วนผลกระทบเชิงลบต่อตนเอง ได้แก่ ความรู้สึกของการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรบกพร่อง รู้สึกโดดเดี่ยว ไม่มีการแบ่งแยกกันระหว่างงานและบ้าน ต้องใช้วินัยในตนเองสูง ขาดการสนับสนุนจากผู้เชี่ยวชาญ ขัดขวางความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เกิด Over availability syndrome มีบุคลิกภาพไม่เหมาะสม และประเด็นทางด้านกฎหมาย

ผลกระทบต่อองค์กรเชิงบวก ได้แก่ เพิ่มผลผลิต เพิ่มบทบาทหน้าที่ของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ลดปริมาณการลางานและการมาสายได้ ประหยัดค่าใช้จ่ายทางตรง เพิ่มแรงจูงใจและความพึงพอใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ส่วนผลกระทบเชิงลบ ได้แก่ ความยากในการสมัครงานสำหรับองค์กรที่มีการบริหารแบบศูนย์กลาง ต้องเพิ่มการลงทุนในเรื่องของการฝึกอบรมและวิธีการดูแลพนักงาน อาจเกิด Possible damage to commitment to, and identification with, the organization ต้องเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนถ่ายระบบการทำงานแบบเดิมมาเป็นแบบการทำงานทางไกล และประเด็นทางกฎหมาย

ผลกระทบต่อสังคมเชิงบวก ได้แก่ ลดการทำลายสิ่งแวดล้อม ลดปัญหาการจราจรติดขัด เป็นโอกาสให้กับผู้ที่ไม่สามารถมาทำงานนอนบ้านได้อย่างเช่น คนพิการ ได้ทำงาน และประหยัดโครงสร้างและพลังงาน ส่วนผลกระทบเชิงลบ ได้แก่ การที่สังคมถูกสร้างให้มีสังคมโดดเดี่ยว

2.2 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2.2.1 ความหมายและความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

Buchanun (1974) ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันองค์กรเป็นการแสดงตนเป็นส่วนเดียวกันกับองค์กร (identification) เป็นความรู้สึกที่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งส่วนเดียวกันกับองค์กร การมีส่วนร่วมกับองค์กร (involvement) เป็นการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อย่างเต็มที่ ความจงรักภักดี (loyalty) เป็นความรู้สึกที่จะต้องการอยู่กับองค์กรตลอดไป

The Gallup Organization (2006) ให้ ความหมาย ว่า “เป็นการที่พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในงานปฏิบัติงาน อย่างเต็มที่ และมีความกระตือรือร้นในงานที่ ได้รับมอบหมาย”

Tower Perrin (2003) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) ว่าหมายถึง การเข้ามามีส่วนร่วมทั้งปัจจัยด้านอารมณ์ความรู้สึกและปัจจัยด้านเหตุผลที่มีความสัมพันธ์ไปสู่งานและองค์กรเป็นความมุ่งมั่นและความสามารถที่จะอุทิศตนเพื่อ

ความสำเร็จขององค์กรหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นระดับความพยายามอย่างละเอียดรอบคอบอุทิศเวลาสติปัญญาและพลังกายของพนักงานให้แก่งาน

Gubman (2003) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) ว่าคือ พฤติกรรมของพนักงานให้พลังกายพลังใจอย่างเต็มที่และเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ต่องานที่ได้รับมอบหมายซึ่งจะแสดงออกมาในหลายรูปแบบ เช่น การทำงานสร้างสรรค์และมีคุณภาพเกินความคาดหมายของลูกค้าและองค์กร

Hewitt Associates (2004) กล่าวว่า ความผูกพันในองค์กร คือ สภาพหรือลักษณะบุคคลที่อุทิศสติปัญญาและอารมณ์ ความรู้สึกแก่องค์กร หรือกลุ่มพนักงานเป็นความต้องการส่วนบุคคลและกระทำอย่างจริงจัง นำมาซึ่งผลลัพธ์ทางธุรกิจที่สูงขึ้น

Institute for Employment Studies [IES] (2004) สถาบันด้านการวิจัยและทีปรึกษาด้านงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ให้ความหมายของการผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง พนักงานที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและค่านิยมขององค์กร และมีพฤติกรรมที่มีความปรารถนาที่จะทำงานกับองค์กร

Greenberg (2004) ได้ให้นิยามคำว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) ว่าเป็นระดับของความผูกพันและระดับการข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องของพนักงานที่ทำประโยชน์ให้แก่องค์กรของพนักงานนั้นต้องเป็นการกระทำ 2 ทาง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง

International Survey Research [ISR] (2004) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) ไว้คือ การที่พนักงานมีความเชื่อต่อองค์กร ปรารถนาที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เข้าใจภาพรวมทางธุรกิจขององค์กร ใความนับถือและพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทอย่างสุดความสามารถและพร้อมที่จะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ขององค์กรเพื่อช่วยเหลือให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

2.2.2 องค์ประกอบและพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement)

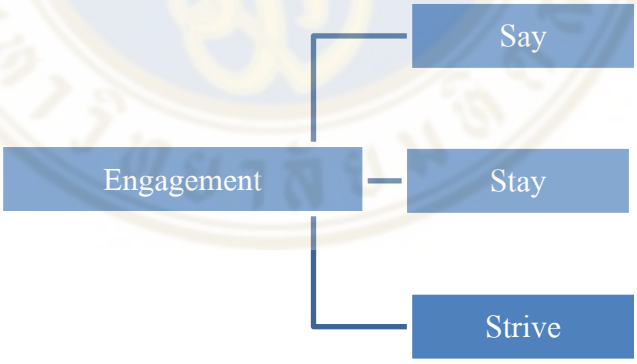
Tower Perrin (2003) ได้อธิบายการวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) นั้นจะมีลักษณะดังนี้

- มีความห่วงใยอนาคตขององค์กรโดยใจจริง
- มีความภูมิใจที่ได้ทำงานเพื่อองค์กร
- ความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จส่วนบุคคลจากงานตนเอง

- พูดถึงองค์กรในทางที่ดี
- เข้าใจว่าแผนกตนเองสมารถช่วยเหลือองค์กรด้วยวิธีใดจึงจะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ
- เข้าใจถึงบทบาทตนเองว่ามีความสมัพันธ์ต่อเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างไร
- แรงจูงใจส่วนตัวที่มีส่วนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ
- พนักงานมีความเต็มใจที่จะพยายามมากว่าความคาดหมายปกติ

Greenberg (2004) ได้อธิบายถึงลักษณะพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) นั้นจะมีพฤติกรรม ได้แก่ พนักงานพูดถึงองค์กรในทางที่ดีเมื่อสนทนากับเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้า มีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรพนักงานจะดำรงอยู่กับองค์กรและพยายามอย่างสุดความสามารถ ทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยกระบวนการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนั้นต้องเป็นการกระทำ 2 ทางระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง

Aon Hewitt (2015) ได้อธิบายว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) จะแสดงพฤติกรรมออกมา 3 พฤติกรรม ซึ่ง Hewitt ใช้วัดถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ตามภาพประกอบ



ภาพที่ 2.1 โมเดลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee engagement) โดย Hewitt Associate

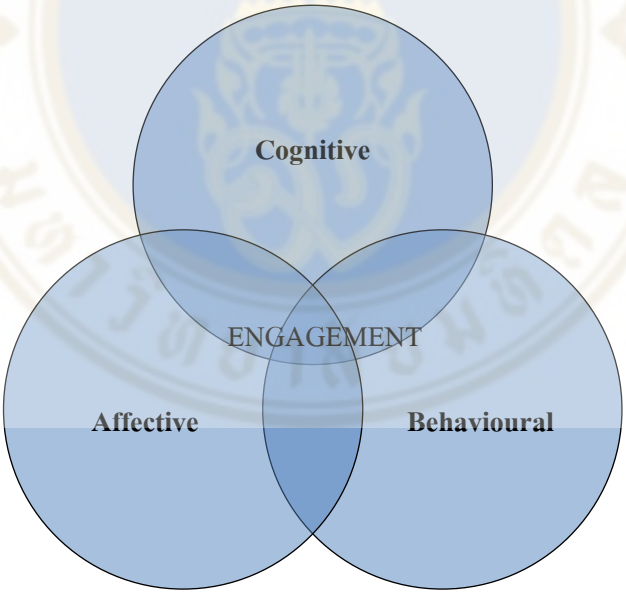
ตามภาพประกอบ สามารถอธิบายแต่ละตัวได้ ดังนี้

- Say คือ การพูดเกี่ยวกับองค์กรในทางบวกต่อผู้ร่วมงานและมีแนวโน้มไปสู่การพูดกับลูกค้าขององค์กรในแง่บวก
- Stay คือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร

- Strive คือ การใช้ความพยายามอย่างสุดความสามารถและทำตามหน้าที่ให้ดีที่สุด มีความเป็นไปได้ที่จะช่วยเหลือสนับสนุนเพื่อความสำเร็จทางธุรกิจขององค์กร

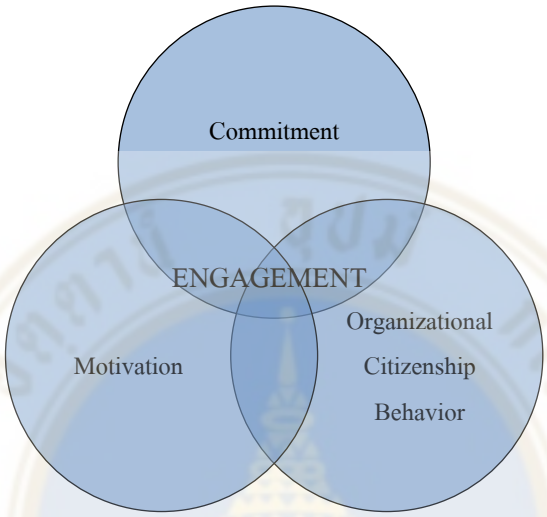
International Survey Research [ISR] (2004) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงาน โดยทำการสำรวจ พนักงานจำนวน 160,000 ล้านคน จาก 40 บริษัท ใน 10 ประเทศ และหลายอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่า บริษัทที่มีความผูกพันของพนักงานอยู่ในระดับสูงจะมีแนวโน้มมีผลการปฏิบัติงานและผลกำไรสูงด้วย โดยแบ่งองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานออกเป็น 3 องค์ประกอบ ตามโมเดลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (3-D Model) ดังนี้

- ด้านการรับรู้ (Cognitive) หมายถึง สิ่งที่พนักงานคิดต่อองค์กร อย่างการใช้สติปัญญาในระดับที่เหมาะสมของพนักงานต่อองค์กร ความเชื่อในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร สนับสนุนค่อนิยมหลักขององค์กรและสิ่งที่ทำให้องค์กรดำรงอยู่ได้
- ด้านความรู้สึก (Affective) หมายถึง สิ่งที่พนักงานรู้สึกต่อองค์กร
- ด้านพฤติกรรม (Behavioural) หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกมาในองค์กร โดยมี 2 ลักษณะคือ ความพยายามกระตือรือร้นในการทำงาน และความต้องการ อยู่กับองค์กร



ภาพที่ 2.2 โมเดลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee engagement) โดย International Survey Research [ISR]

Institute for Employment Studies [IES] (2004) บริษัทที่ปรึกษางานทางด้านการพัฒนากลยุทธ์ และงานวิจัย อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเกิดจาก 3 องค์ประกอบคือการมีความผูกพัน (Commitment) การมีแรงจูงใจ (Motivation) และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)



ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee engagement) โดย The Institute for Employment Studies (IES)

จากภาพประกอบ แสดงถึงองค์ประกอบ 3 ส่วน ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) โดย IES ได้นำมาวิเคราะห์ร่วมกันในการแสดงถึงพฤติกรรมของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) ว่าเป็นอย่างไร ซึ่งมีทั้งหมด 12 ข้อ ใช้เป็นเครื่องวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) ดังนี้

- พนักงานจะพูดชื่นชมยกย่ององค์กรให้แก่เพื่อนฟัง
- พนักงานจะมีความสุขเมื่อเพื่อนและสมาชิกในครอบครัวใช้สินค้าหรือบริการจากองค์กรตนเอง
- พนักงานรับรู้ว่าองค์กรเป็นที่รู้จักโดยทั่วไปและเป็นนายจ้างที่ดี
- พนักงานรับรู้ว่าองค์กรมีชื่อเสียงในทางที่ดี
- พนักงานมีความภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่น ๆ ว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
- พนักงานรู้ว่าองค์กรมีการกระตุ้นผลักดันที่ดีในงานและแนวทางในการปฏิบัติงาน
- พนักงานพบว่าค่านิยมตนเองและค่านิยมองค์กรมีความสอดคล้องกัน
- พนักงานจะทำให้มากกว่าเกินความคาดหมายที่ตั้งไว้

- พนักงานจะพยายามช่วยเหลือองค์กรในทุกเรื่องเมื่อไหร่ก็ตามที่สามรถทำได้
- พนักงานจะพยายามรักษามาตรฐานในส่วนงานของตนเอง
- พนักงานสมัครใจที่จะทำสิ่งอื่นนอกเหนือจากงานของตนเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ขององค์กร
- มักจะเสนอแนะแนวทางที่จะช่วยปรับปรุงหรือยกระดับทีมงานของตน

Gallup and Harter (2014) ได้ทำการออกแบบเครื่องมือวัดความผูกพันในองค์กร “12 ขั้นของการจัดการที่ดี (12 Elements of Great Managing) หรือ Gallup Q12" โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ทั้งหมด 12 ข้อ มีดังนี้

- ฉันรู้ว่าฉันถูกคาดหวังสิ่งใดในการทำงาน
- ฉันมีเครื่องมือในการทำงานที่เหมาะสม
- ที่ทำงานเปิดโอกาสให้ได้ทำสิ่งที่ฉันทำได้ดีที่สุดทุกวัน
- ฉันได้รับการยกย่องชมเชยเมื่อทำงานได้ดี ในช่วงเจ็ดวันที่ผ่านมา
- ฉันมีหัวหน้าหรือคนที่ทำงานคอยดูแลเอาใจใส่
- มีบางคนในที่ทำงานคอยสนับสนุนให้ฉันได้รับการพัฒนา
- ความเห็นของฉันได้รับการยอมรับในที่ทำงาน
- พันธะกิจ หรือจุดมุ่งหมายขององค์กรนั้นทำให้รู้สึกว่างานของฉันนั้นมีความสำคัญ
- เพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้องของฉันทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ
- ฉันมีเพื่อนสนิทที่ทำงาน
- มีคนในที่ทำงานได้ทำการพูดถึงความก้าวหน้าของฉัน ในช่วงหกเดือนที่ผ่านมา
- ฉันได้มีโอกาสในการเรียนรู้ และเติบโตในที่ทำงาน ในช่วงหนึ่งปีที่ผ่านมา

จากการรวบรวมในส่วนของความหมาย ความสำคัญ องค์ประกับและพฤติกรรมที่แสดงถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า มีการให้ความหมาย องค์ประกอบ และพฤติกรรมไปในทางเดียวกัน กล่าวคือเริ่มจากการมีทัศนคติ ความเชื่อมั่น ความศรัทธาต่อองค์กร แรงจูงใจ และจะนำไปสู่พฤติกรรมที่แสดงถึงความผูกพันซึ่งเกือบทุกแนวความคิดได้ให้ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงถึงวามผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไปในทิศทางเดียวกัน 3 พฤติกรรมหลักคือ การสื่อออกมาจากการพูดถึงเรื่องที่ดีขององค์กร มีพฤติกรรมความทุ่มเทอุทิศทั้งพลังกายพลังใจมีส่วนร่วมทำภารกิจให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถ และมีความความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กร ซึ่งตรงกับแนวคิดของ Greenberg (2004) และ Hewitt Associates (2004)

ตารางที่ 2.1 สรุปพฤติกรรมที่แสดงถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

พฤติกรรม	ผู้ศึกษา
พูดถึงองค์กรในทางที่ดี (Say)	- ทาวเวอร์ เพอริน (tower Perrin, 2003) - กรีนเบอร์ (Greenberg, 2004) - เฮวิทท์ เอสโซซิเอท (Hewitt Assosiate, 2004) - ดิ อินสติติว ฟอร์ แอมพลอยเมนท์ สตาดิส์ (The Institute for Employment Studies (IES), 2004))
มีความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay)	- กรีนเบอร์ (Greenberg, 2004) - เฮวิทท์ เอสโซซิเอท (Hewitt Assosiate, 2004) - อินเตอร์เนชั่นเนล เซอร์เวย์ รีเสริช (International Survey Research [ISR], 2004)
ทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)	- ทาวเวอร์ เพอริน (tower Perrin, 2003) - กรีนเบอร์ (Greenberg, 2004) - เฮวิทท์ เอสโซซิเอท (Hewitt Assosiate, 2004) - อินเตอร์เนชั่นเนล เซอร์เวย์ รีเสริช (International Survey Research[ISR], 2004) - ดิ อินสติติว ฟอร์ แอมพลอยเมนท์ สตาดิส์ (The Institute for Employment Studies (IES), 2004))

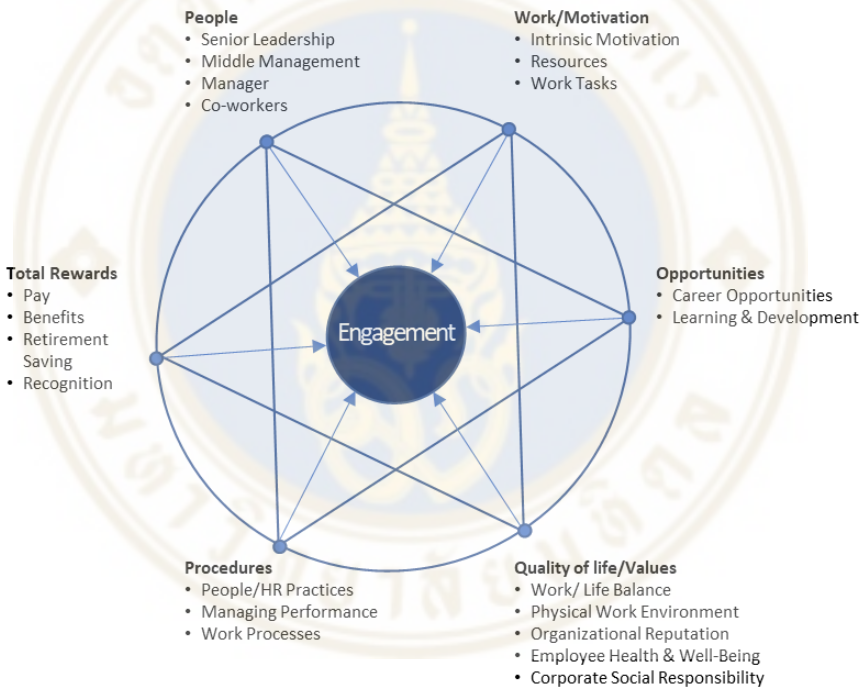
2.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร

2.2.3.1 Greenberg (2004) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) รวมถึงการรักษาพนักงานโดยได้ระบุไว้ 10 องค์ประกอบ ดังนี้

- วัฒนธรรมเกี่ยวกับความนับถือให้ความสำคัญถึงคุณค่าของงาน
- ปฏิกิริยาป้อนกลับเรื่องงานและเตือนพนักงานอย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์
- โอกาสสำหรับความก้าวหน้าในการได้รับการพัฒนาสู่การเป็นผู้เชี่ยวชาญ
- การให้ความยุติธรรมและรางวัลที่เหมาะสม การให้ความสำคัญและระบบการกระตุ้นส่งเสริมพนักงาน
- การมีผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

- ความชัดเจนในเรื่องความคาดหวังต่องาน
- เครื่องมือ อุปกรณ์ มีความสมบูรณ์เพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
- ความพึงพอใจหรือแรงจูงใจในระดับสูง
- การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน
- การสนับสนุนพนักงานและกระตุ้นให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2.2.3.2 Aon Hewitt (2015) ได้เสนอโมเดล ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) ประกอบด้วย 6 องค์ระกอบ ดังภาพ



ภาพที่ 2.4 โมเดลตัวชี้วัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของ Hewitt Associates

จากภาพประกอบแสดงถึงปัจจัยดังนี้

- บุคคล (People) ประกอบด้วยผู้บริการหรือหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน
- งาน/การจูงใจ (Work/Values) ประกอบด้วย แรงจูงใจภายในทรัพยากรในการทำงาน และตัวงาน
- โอกาสที่ได้รับ (Opportunity) ประกอบด้วย โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ และโอกาสในการพัฒนาตนเอง

- คุณภาพชีวิต (Quality of Life) ประกอบด้วย ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพ และการทำเพื่อสังคม
- กระบวนการวิธีการ (Procedure) ประกอบด้วย หลักการปฏิบัติงานของบุคคล และการทบทวนการปฏิบัติงานวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร (Culture Purpose)
- รางวัลโดยรวม (Total Rewards) ประกอบด้วย ค่าตอบแทนผลประโยชน์เกื้อกูล และการให้ความสำคัญ

2.2.3.3 ดิ อินสติติว ฟอร์ แอมพลอยเมนท์ สตาดิส์ Institute for Employment Studies [IES] (2004) บริษัทที่ปรึกษางานทางด้านการพัฒนากลยุทธ์ และงานวิจัยในปี 2003 กับพนักงานจำนวนกว่า 10,000 คน ใน 14 องค์กรใน NHS (National Health Service) โดยพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเกิดจาก

- การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- โอกาสที่ได้แสดงความคิดเห็น
- โอกาสในการพัฒนาในงาน
- องค์กรให้การสนใจความเป็นอยู่ของพนักงาน

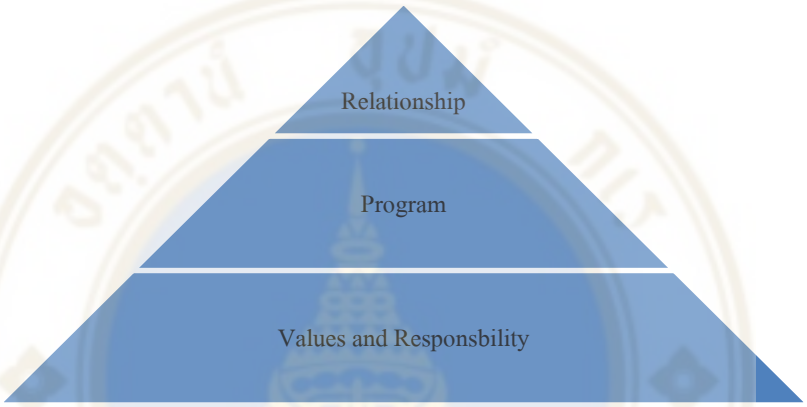
นอกจากนี้ จากการศึกษาของ IES ยังพบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานสามารถ แปรผันไปตามลักษณะส่วนบุคคล โดยในเรื่องของอายุ พบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานลดลง เมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้น (แต่อายุไม่เกิน 60 ปี) พนักงานในตำแหน่งผู้จัดการมีแนวโน้มที่จะมีความ ผูกพันสูงกว่า พนักงานทั่วไปที่เป็นฝ่ายสนับสนุนความผูกพันของพนักงานสามารถแปรผันไปตาม ลักษณะของงาน ลักษณะประสบการณ์อีกด้วย

2.2.3.4 Gallup Consulting (2004) แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) เป็นลำดับขั้น ซึ่งมีทั้งหมด 4 ระดับ ได้แก่

- ด้านความต้องการพื้นฐาน (Basic Need) คือความคาดหวัง (Expect) และเครื่องมืออุปกรณ์ (Materials and equipment)
- ด้านการสนับสนุนทางการบริหาร (Management Support) คือ โอกาสที่จะทำงานให้ดีที่สุด (Opportunity to do best) การได้รับการยอมรับ(Recognition) การดูแลเอาใจใส่ (Care about me) และการพัฒนา (Development)
- ด้านสัมพันธภาพ (Relatedness) คือการยอมรับความคิดเห็น (Opinions count) ภารกิจ/วัตถุประสงค์ (Mission/Purpose) เพื่อนร่วมงานที่มีคุณภาพ (Employee committed to quality) และเพื่อนที่ดีที่สุด (Best friend)

- ด้านความก้าวหน้าในงาน (Growth) คือความคืบหน้า (progress) และการเรียนรู้และพัฒนา (Learn and grow) โดยมีคำถามที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement)

2.2.3.5 Gubman (2003) ได้มีมุมมองว่าความผูกพันจะเกิดขึ้นได้ต้องเชื่อมโยงกันทั้ง 3 ส่วน ได้แก่ คุณค่าและความรับผิดชอบ (Values and Responsibility) โปรแกรม (Program) และ ความสัมพันธ์ (Relationship) ซึ่งแสดงเป็นแผนภาพลำดับขั้นของความผูกพัน (Engagement Hierarchy) ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.5 แผนภาพลำดับขั้นของความผูกพันโดย Gubman

จากแผนภาพ สามารถอธิบายได้ว่า การจะเพิ่มความผูกพันให้เกิดในองค์กรนั้นมี ความสัมพันธ์กัน 3 ลำดับขั้น กล่าวคือ เรื่องแรกเป็นส่วนของคุณค่าและความรับผิดชอบ ซึ่งถือเป็นฐานที่ทำให้เกิดความผูกพัน ทั้งนี้การให้คุณค่าของพนักงานที่สอดคล้องกับค่านิยม หรือวัฒนธรรม องค์กรนั้น เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้พนักงานเต็มใจทำงานให้องค์กร ขณะเดียวกันในเรื่องของโปรแกรมหรือโครงการต่าง ๆ ที่จะจัดให้พนักงาน เช่น เรื่องการจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการหรือการจัดฝึกอบรมนั้น ล้วนแล้วแต่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้งสิ้น ซึ่งหากองค์กรจัดหาปัจจัยเหล่านี้ ได้ตรงกับความต้องการของพนักงานอย่างแท้จริงแล้ว จะช่วยให้พนักงานอยากที่จะอยู่กับองค์กร ต่อไป อย่างไรก็ตามทรัพยากรขององค์กรที่มีจำกัดส่งผลให้ไม่อาจที่จะตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ทั้งหมด ดังนั้นองค์กรจึงควรคำนึงถึงความเหมาะสมด้วย

ประการสุดท้ายในเรื่องของความสัมพันธ์นั้น ก็มีผลอย่างยิ่งต่อการสร้างให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทั้งนี้เพราะการจัดการกับอารมณ์ความรู้สึก (Management of Mood) ของ มนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดการรับรู้และตัดสินใจต่าง ๆ ดังนั้นไม่ว่าจะเป็น

สัมพันธภาพ ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานจึงล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานทั้งสิ้น

2.2.3.6 Tower Perrin (2003) ความผูกพันต่อองค์กร เกี่ยวข้องกับปัจจัยทั้งด้านเหตุผล (Rational Factors) และปัจจัยด้านอารมณ์ (Emotional Factors) ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานและประสบการณ์การทำงานโดยรวม นั่นคือ

- ปัจจัยด้านเหตุผล (Rational Factors) เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลกับองค์กร เช่น ขอบเขตของงาน บทบาทและหน้าที่ที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายองค์กร
- ปัจจัยด้านอารมณ์ (Emotional Factors) เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจส่วนบุคคล และความรู้สึกของแรงบันดาลใจ พร้อมประกาศตัวเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ได้ รับมอบหมาย และ การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ในการศึกษาของ Charlie Watts กล่าวถึงปัจจัยต่าง ๆ ในสถานทำงานที่สนับสนุนให้ เกิดการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

1. ภาวะผู้นำที่เข้มแข็ง (Strong Leadership)
2. ความรับผิดชอบส่วนบุคคล (Personal Accountability)
3. ความมีอิสระในการท างาน (Autonomy)
4. อำนาจในการควบคุมดูแล (A Sense of Control over one's Environment)
5. ความรู้สึกในการมีเป้าหมายร่วมกัน (A Sense of Shared Destiny)
6. โอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในงาน (Opportunities for Development and Advancement

ผลการศึกษา ยังพบว่า สิ่งที่ดึงดูดพนักงานในการทำงานส่วนใหญ่ สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในที่ทำนและผลประโยชน์ตอบแทนโดยรวม มากกว่าค่าตอบแทน และสวัสดิการ อย่างไรก็ตาม ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีนัยสำคัญใน การดึงดูดใจพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรและมีผลต่อความผูกพันเช่นกัน

ตารางที่ 2.2 สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน

สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน												
	การให้คุณค่า การยอมรับ การให้อำนาจ	การออกแบบงานที่ดี	ความสัมพันธ์ ความร่วมมือ	ความต้องการพื้นฐาน อุปกรณ์	การพัฒนาอาชีพ ความก้าวหน้าในงาน	การดูแลเอาใจใส่ คุณภาพชีวิตที่ดี	ภาพลักษณ์ ชื่อเสียงองค์กร	ผู้นำ ผู้บริหาร	การแนะนำอย่างสร้างสรรค์	ความพึงพอใจในงาน	ความยุติธรรม	ค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล
Greenberg. 2004	/			/	/			/	/	/		
Hewitt Associates. 2004	/	/		/	/	/		/				/
The Institute for Employment Studies (IES) (2004)	/		/		/	/		/	/	/	/	/
Gullup Consulting. 2010)	/		/		/	/						
Gubman. 2003	/	/	/	/		/						
tower Perrin. 2003	/	/	/		/		/					

2.2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทางผู้วิจัยจึงได้รวบรวบงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำงานวิจัย เรื่อง “ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work form home) โดยสรุปได้ดังต่อไปนี้

ธิตานันท์ พงศ์ละไม (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งจำนวน 261 คน ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานรายด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและลักษณะการบริหารส่งผลต่อความผูกพันต่องานและต่อองค์กร ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านการพัฒนาและการใช้ขีดความสามารถด้านสังคมสัมพันธ์และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่น ๆ ส่งผลต่อความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานส่งผลทั้งความผูกพันต่องานต่อองค์กรและต่อเพื่อนร่วมงานในขณะที่ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมไม่ส่งผลกับความผูกพันต่องานต่อองค์กรและต่อเพื่อนร่วมงาน โดยในงานวิจัยอื่นมีการอภิปรายผลที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อย่างเช่น (อริสรา เพชรานนท์, 2560) ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ เชิงบวกกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสความก้าวหน้า และการมีส่วนร่วมในการบริหารงานที่รับผิดชอบและบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับ (สมจิตร จันทร์เพ็ญ, 2557) ระบุว่านอกจากปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ อย่างอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสถาบัน แล้วยังมีตัวแปร ความท้าทายในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีส่วนร่วมใน

การตัดสินใจในการทำงาน ลักษณะการทำงานเป็นทีม เงินเดือนและสวัสดิการการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้ ยังมีผลการวิจัยสามารถสรุปปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของ (พงศกร เผาไพโรจนกร, 2546) สรุปผลได้ว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน นโยบายกฎข้อบังคับและขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน การเห็นความสำคัญของงานมีสภาพการทำงาน และทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังมี (วิชัด จิตติพร, 2561) พบว่า 1. ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร (ด้านภาวะผู้นำวัฒนธรรมองค์กรคุณภาพชีวิตโอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงาน) 2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความชัดเจนในงานความท้าทายในงาน) มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร 3. ความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายของบริษัทที่ศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด และการศึกษาวิจัยของ (พิมพ์พิสุทธิ์ ตั้งฤกษ์วราสกุล, 2560) พบว่า ภาวะผู้นำระดับหน่วยธุรกิจ ความมีอิสระในการทำงาน โอกาสในอาชีพตำแหน่งงาน การสื่อสารการเรียนรู้และพัฒนา และเพศ มีอิทธิพลต่อความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน ขณะที่ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน ภาวะผู้นำระดับอาวุโส และระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันทุ่มเทของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ($p>0.05$)

งานค้นคว้าและศึกษาวิจัยต่างประเทศ KENEXA® High Performance Institute Worktrends (2011/2012) ได้เขียนบทความเรื่อง Engagement level in global decline: Organization to losing Competitive advantage บทความชุดนี้ได้ให้ข้อมูลการศึกษาความสัมพันธ์ตลอด 5 ปี ที่เกี่ยวกับระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยเริ่มจากบทบาทของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเพื่อใช้ในการคาดเดาผลลัพธ์องค์กร ซึ่งส่วนหนึ่งของบทความได้ระบุแนวคิดที่ว่าการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับอำนาจในการตัดสินใจในงานเพื่อเป็นการกระตุ้น และสนับสนุนให้พนักงานสามารถทำงานตามที่องค์กรได้ตั้งเป้าไว้ และได้สร้างชุดคำถามชี้วัดเพื่อวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ 1. ฉันภูมิใจที่จะบอกคนที่ฉันทำงานให้กับองค์กรของฉัน 2. โดยรวมแล้วฉันพอใจมากกับองค์กรของฉันในฐานะที่ทำงาน 3. ฉันยินดีที่จะแนะนำเพื่อนที่ดีหรือสมาชิกในครอบครัวมาที่องค์กรของฉันเพื่อการจ้างงาน 4. ฉันไม่ค่อยคิดที่จะหางานใหม่กับองค์กรอื่น ซึ่งตรงกันกับแนวคิดที่ระบุว่า พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกถึงบความผูกพันต่อองค์กร มีสามลักษณะ ได้แก่ 1. การพูดถึงองค์กรในแง่บวก (Says) 2.

ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay) และ 3. ความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) (Aon Hewitt, 2015)

จากการทบทวนวรรณกรรมศึกษางานวิจัยทั้งในประเทศ และต่างประเทศพบว่า รายงานการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงาน และความผูกพันต่อองค์กรมีค่อนข้างหลากหลายสมมติฐาน โดยมักไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเพื่อการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร มุ่งเน้นการศึกษาวิจัยเพื่อนำผลไปต่อยอดในการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานให้กับพนักงาน ซึ่งผลพบว่าส่วนใหญ่ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ช่วงอายุต่างกันมีผลให้ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ปัจจัยหลักขององค์กรทั่วไปที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร คือ การให้ความสำคัญแก่พนักงาน การให้อิสระในการสร้างสรรค์ผลงาน การรับรู้เป้าหมายองค์กร การเข้าใจยอมรับในวัฒนธรรมองค์กร และความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงานก็ถือเป็นสำคัญ ปัจจัยอื่น ๆ ถือเป็นปัจจัยส่งเสริม เช่น โอกาสก้าวหน้า สวัสดิการ การให้อำนาจตัดสินใจ

ส่วนการศึกษาวิจัยด้านความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำงานที่บ้าน (Work from home) ยังไม่พบการศึกษาวิจัยที่มุ่งเน้นในด้านนี้

2.3 การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavioural control)

เป็นการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อปัจจัยที่อาจส่งเสริมหรือขัดขวางการแสดง พฤติกรรมนั้น (Control beliefs) เช่น การรับรู้ถึงความพร้อมของทรัพยากร ทักษะ หรือโอกาสในการ แสดงพฤติกรรมนั้น หรือกล่าวได้ว่าเป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับเงื่อนไขของสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating conditions) หมายถึง การเข้าถึงได้ง่ายในด้านเทคโนโลยีและทรัพยากรโครงสร้าง พื้นฐาน จากทฤษฎี TPB (Ajzen & Fishbein, 1985) และทฤษฎี DTPB (Taylor & Todd, 1995) พบว่าความ พร้อมของโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีส่งผลการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม กล่าวคือ การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานให้ง่ายและพร้อมใช้งาน จะส่งผลการยอมรับ เทคโนโลยีเป็นไปได้มากขึ้น (Gog, 1995 อ้างใน ชาลิณี ฐิติโชติพณิชย์, 2559)

1. ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Resource facilitating conditions) เป็น ปัจจัยที่มุ่งเน้นไปที่ความคิดเห็นของพนักงานต่อทรัพยากรในองค์กรว่ามีความเพียงพอหรือเหมาะสมต่อการทำงานทางไกลหรือไม่ การทำงานทางไกลเป็นระบบการทำงานผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น เพื่อให้การทำงานทางไกลประสบความสำเร็จ องค์กรจึงต้องลงทุนในอุปกรณ์เพื่อให้การทำงานทางไกลที่มีประสิทธิภาพ เช่น

โทรศัพท์ เครื่องโทรสาร คอมพิวเตอร์ ระบบต่าง ๆ และเพื่อให้มีผู้ที่ทำงานทางไกลมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และดีเหมือนกับการทำงานที่สำนักงาน (Ward and Shabha, 2001)

2. เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Technology facilitating conditions) ในการที่จะทำให้โปรแกรมการทำงานทางไกลประสบความสำเร็จ นอกจากจะต้องมีอุปกรณ์หรือ เครื่องที่เพียงพอและเหมาะสมแล้ว เทคโนโลยีก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารหรือรับส่ง ข้อมูลระหว่างกันกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน องค์กรจึงต้องสนับสนุนระบบการสื่อสาร เทคโนโลยี และมีโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสมที่อำนวยความสะดวกในการทำงานทางไกล (Felstead et al., 2002; Fritz et al., 1998; Mann et al., 2000) มีการศึกษาพบว่าผู้ที่ทำงานทางไกลที่ได้รับการ สนับสนุนเทคโนโลยีที่เพียงพอจะรู้สึกพึงพอใจกับการทำงานทางไกลมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการสนับสนุน (Haines, 2002)

3. นโยบายองค์กร (Corporate Policy) ปัจจัยสำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งของการ ยอมรับการใช้การทำงานทางไกล คือปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง เนื่องจากถ้าผู้บริหารระดับสูงไม่ให้การสนับสนุน การทำงานทางไกลก็ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ มีการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับการยอมรับและแพร่กระจายการทำงานทางไกล (Igbaria & Guimaraes, 1999) และปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ระบบการทำงานทางไกลประสบความสำเร็จคือ การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (Watad and DiSanzo, 2000; Kowalski and Swanson, 2005) และหากองค์กรมีวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการทำงานที่ยืดหยุ่นและมีความเชื่อใจต่อ พนักงาน การยอมรับการทำงานทางไกลจะมีแนวโน้มที่จะเป็นไปได้มากกว่า (Standen, 1997; Daniels et al., 2001) ในเรื่องระบบการวัดผลของการทำงานทางไกลพบว่าระบบการวัดผลที่ เหมาะสมกับการทำงานทางไกลคือระบบการวัดผลที่เน้นที่ผลงาน (Management by result oriented) (Illegems, Verbeke, & Jegers, 2001)

2.4 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ของเฮิร์กเบิร์ก (Herzberg's Theory of Motivation 1959)

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่องานแบ่งออกเป็น 2 ประการ คือ (สาลีทิพย์ ยิ่งฟูวัฒนา, 2553)

1. องค์ประกอบจูงใจ (Motivates factors) เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรงและเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่จะทำประกอบด้วย

ความสำเร็จในชีวิต (Achievement) การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นประสบผลสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆเกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น

การเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป (Recognition) การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่น ๆ ที่มาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดีการแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

งานที่มีความรับผิดชอบ (Responsibility) การได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ ๆ และมีอำนาจอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

งานที่ทำแล้วมีโอกาสก้าวหน้า (Advancement) การได้รับเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมดูงาน ตำแหน่งงานที่ดี (Work itself) งานนั้นน่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง

2. องค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene or Maintenance factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene factors) เป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย

เงินเดือน (Salary) หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงินรวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่บุคคลจะได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน(Interpersonal relation, Subordinate, Peers) หมายถึง ความมีสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

ชีวิตส่วนตัว (Personal life) หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การไม่ถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัว

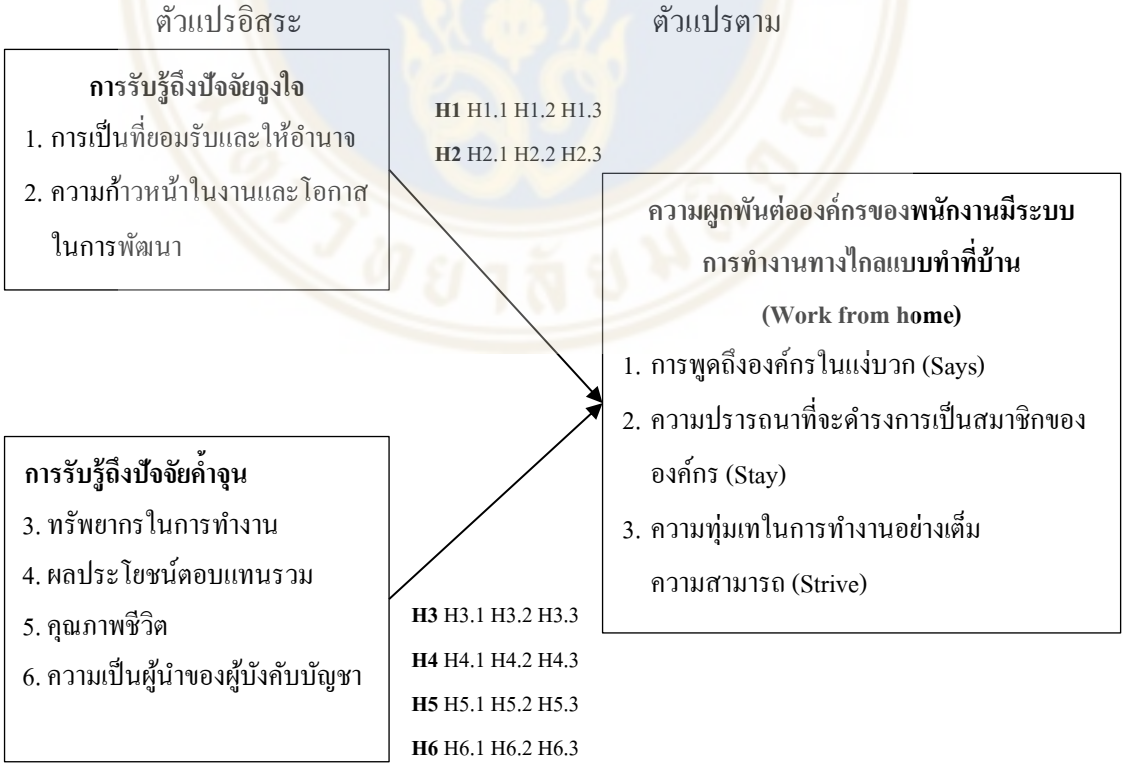
ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน

การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หรือการนิเทศงาน หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงานในการด าเนินงานและการบริหารงาน

2.5 กรอบงานวิจัยและการพัฒนาสมมติฐานการวิจัย

2.5.1 กรอบงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้จากการทบทวนวรรณกรรมและกำหนดกรอบงานวิจัยเพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่าง 1. การเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจ (Recognition and Empowerment) 2. ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา (carrier development and opportunity) 3. ทรัพยากรในการทำงาน (Resource) 4. ผลประโยชน์ตอบแทนรวม (Employee benefit) 5. คุณภาพชีวิต (Quality of life) และ 6. ความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา (Leadership) ในฐานะตัวแปรต้น กับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน ในฐานะตัวแปรตามดังรูปภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย

2.5.2 การพัฒนาสมมติฐานงานวิจัย

จากการรวบรวมในส่วนของความหมาย ความสำคัญ องค์ประกับและพฤติกรรมที่แสดงถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า มีการให้ความหมาย องค์ประกอบ และพฤติกรรมไปในทางเดียวกัน กล่าวคือเริ่มจากการมีทัศนคติ ความเชื่อมั่น ความศรัทธาต่อองค์กร แรงจูงใจ และจะนำไปสู่พฤติกรรมที่แสดงถึงความผูกพันซึ่งเกือบทุกแนวความคิดได้ให้ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงถึงวามผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไปในทิศทางเดียวกัน 3 พฤติกรรมหลักคือ

- การสื่อออกมาจากการพูดถึงเรื่องที่ดีขององค์กร (Say)
- มีความความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กร (Stay)
- มีพฤติกรรมความทุ่มเทอุทิศทั้งพลังกายพลังใจมีส่วนร่วมทำภารกิจให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถ (Strive)

ซึ่งตรงกับแนวคิดของ กรีนเบอร์ (Greenberg, 2004) และ เฮวิทท์ เอสโซซิเอท (Hewitt Associates, 2004)

2.5.2.1 ปัจจัยแรงจูงใจ

- การเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)

Herzberg (1959) กล่าวว่าการเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป (Recognition) การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่น ๆที่มาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดีการแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เป็นสิ่งจูงใจที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่องาน การแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน (Empowerment) เป็นส่วนหนึ่งที่สอดคล้องกับความต้องการหรือรูปแบบกระบวนการคิดหรือ ใช้การชีวิตของคน ซึ่ง (Seibert, Silver, & Randolph) ได้กล่าวไว้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน (Empowerment) นั้นคือการสนับสนุนและการปลดปล่อยพลังอำนาจที่มีอยู่ในตนเองของบุคคล ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทักษะ หรือความรู้ความชำนาญที่มีประโยชน์ต่อองค์กร รวมถึงแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เข้าสู่องค์กร สำหรับการทำงานทางไกลแบบทำงานที่บ้าน (work from home) งานที่ได้รับมอบหมายไม่ว่าจะเป็นงานใหญ่ งานเล็ก งานน้อย งานยิบย่อย ถ้าต้องรอการอนุมัติจากหัวหน้า การไม่ได้ทำงานอยู่สถานที่เดียวกัน อุปสรรคจากการติดต่อประสานงาน ก็จะทำให้เสียเวลา ทั้ง ๆ ที่พนักงานก็สามารถตัดสินใจเองได้ จากแนวคิดและการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน การให้คุณค่าและความรับผิดชอบ รวมถึงความเชื่อถือ ไว้วางใจ เป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Gubman, 2003) การมีอำนาจในการตัดสินใจในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพัน

ต่อองค์กรของพนักงาน (Tower Perrin, 2003) การที่พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลกระทบต่องานทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (International Survey Research [ISR], 2004) สอดคล้องกับผลงานวิจัยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมในการบริหารงานที่รับผิดชอบ (อริสรา เพชรานนท์, 2560) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสูง (สมจิตร จันทร์เพ็ญ, 2557) และการมีส่วนร่วมในการบริหารและการรับผิดชอบในงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (พงศกร เผาไพโรจนกร, 2546)

ซึ่งความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรสามารถวัดได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก 3 อย่างคือ พูดถึงสิ่งดีเกี่ยวกับองค์กรเมื่อมีโอกาส ต่อมาคือความตั้งใจที่จะอยู่ทำงานที่องค์กรต่อไป และจะมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน หรือทำผลงานให้ดีกว่าตามหน้าที่ปกติ (Hewitt Associates, 2004)

สมมติฐานที่ 1 การเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน

สมมติฐานที่ 1.1 การเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน ให้พนักงานมีพฤติกรรมพูดถึงองค์กรในทางที่ดี

สมมติฐานที่ 1.2 การเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน ให้พนักงานมีความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร

สมมติฐานที่ 1.3 การเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน ให้พนักงานมีพฤติกรรมมีความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ

- ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนากับความผูกพันต่อองค์กรมีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)

การทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน ทำให้คนที่สามารถบริหารจัดการเวลาได้ดี มีเวลาที่ถือเป็นกำไรเวลา ที่อาจจะได้นำไปใช้เป็นโอกาสเพื่อ การพัฒนาตนเอง การเรียนรู้ผ่านระบบ Online ในปัจจุบัน แต่นั่นเป็นโอกาสในการพัฒนาตนเองที่ไม่เกี่ยวกับการทำงานที่องค์กรสนับสนุน มีการอธิบายปัจจัยความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนากับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานดังนี้ การสนับสนุนความก้าวหน้าในงาน การได้รับโอกาสและถูกพัฒนาเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (The Gallup Organization, 2006) สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความ

ผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คือ การสร้างความรู้สึกว่ามีคุณค่าและให้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง โดยหนึ่งในบทบาทสำคัญคือ การทำให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าพร้อมทั้งได้รับการพัฒนาในงานของตนเอง (International Survey Research [ISR], 2004) โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพเป็นปัจจัยสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเช่นเดียวกัน (Tower Perrin, 2003) การบริหารจัดการความก้าวหน้าการพัฒนาสายอาชีพของแต่ละบุคคลมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (International Survey Research [ISR], 2004) การที่พนักงานมีโอกาสสำหรับความก้าวหน้าในการได้รับการพัฒนาเป็นผู้เชี่ยวชาญเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Greenberg, 2004) และหนึ่งในหกองค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คือ โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพและโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ (Hewitt Associates, 2004) สอดคล้องกับงานวิจัยความก้าวหน้าในสายอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 (อธิษฐาน ว่องวิวัฒน์, 2561) ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (แพรวดาว พงศาจารุ, 2559) และด้านความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้า ประกอบด้วยหน่วยงานมีการสนับสนุนพนักงานในการได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นมีความรู้สึกต่อโอกาสก้าวหน้าจากการทำงานและมีโอกาสที่ได้ เลื่อนตำแหน่งที่สูงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ (แสงเดือน รักษาใจ, 2554)

ซึ่งความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรสามารถวัดได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก 3 อย่างคือ พูดถึงสิ่งดีเกี่ยวกับองค์กรเมื่อมีโอกาส ต่อมาคือความตั้งใจที่จะอยู่ทำงานที่องค์กรต่อไป และจะมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน หรือทำผลงานให้ดีกว่าตามหน้าที่ปกติ (Hewitt Associates, 2004)

สมมติฐานที่ 2 ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน

สมมติฐานที่ 2.1 ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน ให้พนักงานมีพฤติกรรมพูดถึงองค์กรในทางที่ดี

สมมติฐานที่ 2.2 ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน ให้พนักงานมีความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร

สมมติฐานที่ 2.3 ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน ให้พนักงานมีพฤติกรรมมีความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.5.2.2 ปัจจัยค้ำจุน

- ทรัพยากรในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)

ทรัพยากรในการทำงาน หรือ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เคยได้ใช้หรือได้รับขณะทำงานที่ออฟฟิศ เมื่อปัจจัยเหล่านี้เปลี่ยนแปลงจากการต้องเปลี่ยนมาทำงานทางไกลอย่างที่บ้านแทน บุคลากรยังคงคาดหวังที่จะได้รับการสนับสนุนสิ่งเหล่านี้เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานของเขาให้ประสบความสำเร็จอยู่เช่นกัน ดังนั้นองค์จึงต้องระมัดระวังหรือไม่ละเลยโดยยึดถือเป็นความรับผิดชอบของตัวพนักงานที่จะต้องจัดหามาเอง จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันของพนักงานเป็นรากฐานขององค์กรสนับสนุนทฤษฎีเพื่ออธิบายว่าการสนับสนุนและการดูแลจากองค์กรช่วยให้พนักงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Chandani, Mehta, & Khokhar, 2016) สอดคล้องกับผลของการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คุณค่าและความรับผิดชอบเป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้พนักงานเต็มใจทำงานเพื่อองค์กร โดยด้านความรับผิดชอบขององค์กรประกอบด้วย การออกแบบงานที่ดีมีการระบุความรับผิดชอบที่ชัดเจนและความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานเป็นต้น (Gubman, 2003) การมีทรัพยากร เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่สมบูรณ์สนับสนุนในการทำงานที่เพียงพอและเหมาะสม เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน (Tower Perrin, 2003) การมีเครื่องมืออุปกรณ์มีความสมบูรณ์เพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรวมถึงการรักษาพนักงาน (Greenberg, 2004) และปัจจัยด้านพื้นฐานอย่างเครื่องมือและอุปกรณ์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (The Gallup Organization, 2006) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (อุกฤษณ์ ติยะเจริญศรี, 2559) โดยความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรสามารถวัดได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก 3 อย่างคือ พูดถึงสิ่งดีเกี่ยวกับองค์กรเมื่อมีโอกาสหรือพฤติกรรมการชวนเพื่อนๆมาทำงานที่บริษัท ต่อมาคือความตั้งใจที่จะอยู่ทำงานที่องค์กรต่อไป และจะมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน หรือทำผลงานให้ดีกว่าตามหน้าที่ปกติ (Hewitt Associates, 2004)

สมมติฐานที่ 3 ทรัพยากรในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน

สมมติฐานที่ 3.1 ทรัพยากรในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน ให้พนักงานมีพฤติกรรมพูดถึงองค์กรในทางที่ดี

สมมติฐานที่ 3.2 ทรัพยากรในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน ให้พนักงานมีความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร

สมมติฐานที่ 3.3 ทรัพยากรในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน ให้พนักงานมีพฤติกรรมมีความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ

- ผลประโยชน์ตอบแทนรวมกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)

ระบบการทำงานระยะไกลสามารถลดภาระค่าใช้จ่ายของพนักงานเรื่องการเดินทางไปได้ แต่ในทางกลับกันเราต้องอย่าลืมคำนึงถึงค่าใช้จ่ายอื่นที่เกิดจากการทำงานทางไกลที่เกิดขึ้นแทน อย่างเช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าไฟฟ้า ค่าติดตั้งระบบงานอินเตอร์เน็ตเพื่อสนับสนุนการทำงาน จากทฤษฎี ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนตามความสำคัญเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป โดยความต้องการทางกายภาพ (Physical Needs) ถือเป็นเป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกเพื่อใช้ในการดำรงชีวิตตามปกติและสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่อื่น ๆ องค์กรสามารถตอบสนองได้โดยการให้ค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการนำไปซื้อปัจจัยพื้นฐานอย่างเช่น เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย (Maslow, 1954) จากการศึกษา โปรแกรมที่จัดให้พนักงาน เช่น ค่าตอบแทน มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Gubman, 2003) ความยุติธรรมจากการได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล หรือเมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีแล้วมีรางวัลตอบแทนที่ยุติธรรมในมุมมองเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงาน (Institute for Employment Studies [IES], 2004) และนิยามรางวัลโดยรวมซึ่งประกอบด้วย ค่าตอบแทนผลประโยชน์เกื้อกูลและการให้ความสำคัญ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Hewitt Associates, 2004) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและลักษณะการบริหารส่งผลต่อความผูกพันต่องานและต่อองค์กร (ธิตานันท์ พงศ์ละไม, 2560) และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 (อริสรา เพชรานนท์, 2560) ในขณะที่มีการวิจัยให้มุมมองที่แตกต่างออกไปโดยพบว่าค่าตอบแทนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในเชิงลบ (ธนภัสนันท์ จิตรพรกุลวศิน, 2561) ซึ่งความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรสามารถวัดได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก 3 อย่างคือ พูดถึงสิ่งดีเกี่ยวกับองค์กร

เมื่อมีโอกาสหรือพฤติกรรมการชวนเพื่อนๆมาทำงานที่บริษัทผลจากการได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ต่อมาคือความตั้งใจที่จะอยู่ทำงานที่องค์กรต่อไป และจะมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานหรือทำผลงานให้ดีกว่าตามหน้าที่ปกติ (Hewitt Associates, 2004)

สมมติฐานที่ 4 ผลประโยชน์ตอบแทนรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน

สมมติฐานที่ 4.1 ผลประโยชน์ตอบแทนรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน ให้พนักงานมีพฤติกรรมพูดถึงองค์กรในทางที่ดี

สมมติฐานที่ 4.2 ผลประโยชน์ตอบแทนรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน ให้พนักงานมีความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร

สมมติฐานที่ 4.3 ผลประโยชน์ตอบแทนรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน ให้พนักงานมีพฤติกรรมมีความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ

- คุณภาพชีวิตกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)

มีการพูดถึงและศึกษามากถึงคุณภาพชีวิตจากการทำงานด้วยระบบทางไกล มีหลายงานวิจัยได้ให้ประโยชน์ของการทำงานทางไกลว่าสามารถทำให้สุขภาพพนักงานดีขึ้น มีความสมดุลระหว่างการทำงานและการดำรงชีวิตมากขึ้น แต่ในอีกทางหนึ่งก็พบว่าการทำงานที่บ้านทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกงานกับเวลาได้ มีการศึกษาพบว่าการได้ทำงานที่บ้านจะช่วยส่งเสริมให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นได้ แต่ทั้งนี้ก็อาจจะมีบางปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อคุณภาพชีวิต เช่น การมีเด็ก หรือคนพิการอยู่ที่บ้าน เป็นต้น (Shamir & Salomon, 1985) ประโยชน์ของการทำงานทางไกลในระดับบุคคลคือ ความรู้สึกเป็นอิสระ มีเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่น บริหารจัดการเวลาได้ด้วยตนเอง ประหยัดเวลาการเดินทางและค่าใช้จ่าย และสามารถบริหารจัดการเวลาที่ใช้ดูแลสมาชิกในครอบครัวได้ (Harpaz, 2002) นอกจากนี้มีแนวคิดอธิบายว่าการจัดฝึกอบรมและพัฒนาการให้ความสำคัญและการยอมรับรวมถึงคุณภาพชีวิตของพนักงาน ล้วนมีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของ (Gubman, 2003) คุณภาพชีวิต ประกอบด้วย ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวและสภาพแวดล้อมการทำงานทางกายภาพ เป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Hewitt Associates, 2004) สอดคล้องกับงานวิจัยพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร (วิชัด จิตติพร, 2561) และความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน

มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (พิมพ์พิสุทธิ์ ตั้งฤกษ์วราสกุล, 2560) ซึ่งความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรสามารถวัดได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก 3 อย่างคือ พูดถึงสิ่งดีเกี่ยวกับองค์กรเมื่อมีโอกาสหรือพฤติกรรมการชวนเพื่อนๆมาทำงานที่บริษัท ต่อมาคือ ความตั้งใจที่จะอยู่ทำงานที่องค์กรต่อไป และจะมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน หรือทำผลงานให้ดีกว่าตามหน้าที่ปกติ (Hewitt Associates, 2004)

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน

สมมติฐานที่ 5.1 คุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน ให้พนักงานมีพฤติกรรมพูดถึงองค์กรในทางที่ดี

สมมติฐานที่ 5.2 คุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน ให้พนักงานมีความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร

สมมติฐานที่ 5.3 คุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน ให้พนักงานมีพฤติกรรมมีความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ

- หัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)

สิ่งสำคัญหนึ่งในการขับเคลื่อนให้บุคคลากรสามารถดำเนินงานได้อย่างไม่สะดุดเมื่อต้องงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) คือ หัวหน้างานหรือผู้บริหาร ต้องแสดงออกถึงความไว้เนื้อเชื่อใจกับพนักงาน ว่าเขามีศักยภาพที่จะทำงานได้ด้วยตนเอง ในขณะเดียวกันก็พร้อมสนับสนุนในทุกรูปแบบ เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคในช่วงรอยต่อการเปลี่ยนแปลง ทำให้เป็นโอกาสแสดงถึงภาวะผู้นำ และสร้างความเชื่อถือจากพนักงานด้วย อีกบทบาทที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษคือ การสื่อสารสถานการณ์องค์กร ให้พนักงานรับทราบอย่างสม่ำเสมอ มีแนวคิดอธิบายว่า ความสัมพันธ์มีผลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพราะการจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของมนุษย์ การแสดงความยินดีหรือขอบคุณจะทำให้เกิดการรับรู้และตัดสินจากการกระทำ ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานจึงมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Gubman, 2003) ผู้นำที่สามารถสื่อสารถึงค่านิยมหลักขององค์กรอย่างชัดเจนและการรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานของบริษัทเกี่ยวกับการกระทำทางจริยธรรมและการกระทำตัวให้เป็นที่ยอมรับนับถือของพนักงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (International Survey Research [ISR], 2004) การมีผู้นำที่มีประสิทธิภาพเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของการสร้างความผูกพัน

ต่อองค์กรของพนักงาน (Greenberg, 2004) และผู้บริหารระดับสูงและเพื่อนร่วมงานเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Hewitt Associates, 2004) สอดคล้องกับงานวิจัยปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง (ลลิตา จันทร์งาม, 2559) ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับสูง (สมจิตร จันทร์เพ็ญ, 2557) และภาวะผู้นำระดับอาวุโส และภาวะผู้นำระดับหน่วยธุรกิจ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน ธนาคารกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (พิมพ์พิสุทธิ์ ตั้งฤกษ์วราสกุล, 2560) ซึ่งความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรสามารถวัดได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก 3 อย่างคือ พูดถึงสิ่งดีเกี่ยวกับองค์กรเมื่อมีโอกาสหรือพฤติกรรมการชวนเพื่อนๆมาทำงานที่บริษัท ต่อมาคือ ความตั้งใจที่จะอยู่ทำงานที่องค์กรต่อไป และจะมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน หรือทำผลงานให้ดีกว่าตามหน้าที่ปกติ (Hewitt Associates, 2004)

สมมติฐานที่ 6 หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน

สมมติฐานที่ 6.1 หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน ให้พนักงานมีพฤติกรรมพูดถึงองค์กรในทางที่ดี

สมมติฐานที่ 6.2 หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน ให้พนักงานมีความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร

สมมติฐานที่ 6.3 หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน ให้พนักงานมีพฤติกรรมมีความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)) ทางผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยต่าง ๆเพื่อรวบรวมข้อมูลและนำเสนอเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยตามทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยสามารถแบ่งรายละเอียดเป็นหัวข้อดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
3.6 การวิเคราะห์และการประมวลผล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ คือ พนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้รับการเลือกมาด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กำหนดคุณลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่มีหรือเคยมีการทำงานระบบทางไกลแบบทำงานที่บ้าน (work from home) จำนวน 385 คน โดยคำนวนจากสูตรของ Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมให้มีความคาดเคลื่อน 5% กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = ค่าสัดส่วนของประชากร (ค่า P(1-P) จะมีค่ามากที่สุดเมื่อสัดส่วนประชากร = 50% หรือ P = 0.5)

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอยางเท่ากับ 0.05

Z = ระดับความเชื่อมั่นที่นักวิจัยกำหนดไว้ ณ ความเชื่อมั่น 95% ค่า z = 1.96

3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นแหล่งข้อมูลพื้นฐานจากเจ้าของข้อมูล (เอกนฤน บางท่าไม้, 2554 อ้างใน ลลิตา พรรณพนาวัลย์, 2560) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ข้อมูลมาจากการเก็บแบบสอบถาม (ลลิตา จันทร์งาม, 2559) จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 ชุด

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่มีผู้รวบรวมและสังเคราะห์ข้อมูลความรู้ที่มีอยู่ไว้เรียบร้อยแล้ว (เอกนฤน บางท่าไม้, 2554 อ้างใน ลลิตา พรรณพนาวัลย์, 2560) ซึ่งผู้วิจัยศึกษาข้อมูลจากการค้นคว้าหนังสือทางวิชาการ เอกสาร บทความ วารสาร วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากอินเตอร์เน็ต

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ในรูปของแบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา โดยผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ และได้ปรึกษาขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้การศึกษาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทั้งหมด โดยแบ่งรายละเอียดดังนี้

1. คำชี้แจงเกี่ยวกับงานวิจัยและวัตถุประสงค์ของการทำแบบสอบถาม
2. แบบสอบถามซึ่งประกอบไปด้วย 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ และระดับการศึกษา โดยกำหนดคำตอบเป็นตัวเลือกที่แตกต่างกัน โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิดจำนวน 4 ข้อ มีลักษณะคำถามในรูปแบบของตัวเลือก (Multichotomous Question) โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว ประกอบด้วย 4 คำถาม ดังนี้

1. เพศ เป็นข้อคำถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ เป็นข้อคำถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

3. สถานภาพ เป็นข้อคำถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

4. ระดับการศึกษา เป็นข้อคำถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม ค่านิยม และทัศนคติส่วนบุคคลต่อการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยใช้แบบวัดที่พัฒนามาจากการรวบรวมข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ได้ทำการศึกษาในส่วนของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงาน ได้แก่ เสาวนิต สกุลศรีประเสริฐ (2562), ธิตานันท์ พงศ์ละไม (2560), อนันต์ มณีรัตน์ (2559) และชัยวัฒน์ โอสถอำนวยโชค (2555) โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ และสรุปผล โดยแบ่งออกเป็น 6 ตัวแปร ดังปรากฏในแบบสอบถาม ดังนี้

1. การรับรู้ถึงปัจจัยแรงจูงใจ
   - การเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจ (Recognition and Empowerment)
   - ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา (Carrier development and Opportunity)
2. การรับรู้ถึงปัจจัยค้ำจุน
   - ทรัพยากรในการทำงาน (Resource)
   - ผลประโยชน์ตอบแทนรวม (Total Rewards)
   - คุณภาพชีวิต (Quality of life)
   - ผู้นำหัวหน้างาน (Leader or Supervisor)
3. ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ประกอบด้วย
   - การพูดถึงองค์กรในแง่บวก (Says)
   - ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay)
   - ความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)

ทั้งนี้ แบบสอบถามในส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตรฐานการวัด ในรูปแบบการประมาณค่า (Summated Rating Scale) (Likert)) โดยการวัดแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

ระดับคะแนน	ความหมาย
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ปานกลาง
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.4 การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

การทดสอบหาความเที่ยงตรง (Content Validity) โดยทางผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา เพื่อทำการตรวจสอบแบบสอบถาม ถึงความถูกต้อง เหมาะสม ความเที่ยงตรงของเนื้อหาที่ครอบคลุมแต่ละด้าน และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบทดสอบที่ผ่านการวิเคราะห์องค์ประกอบแล้วมาทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นเพื่อทดสอบความถูกต้องเหมาะสมและความชัดเจนของคำถามทุกข้อ โดยทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α: Cronbach Alpha Coefficient) โดยระดับแอลฟาที่เป็นที่ยอมรับได้ คือ ต้องมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า อย่างน้อยอยู่ที่ระดับ 0.70)

การตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ (Correlations) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นตัวบ่งชี้ถึงความสัมพันธ์ ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์นี้จะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.0 ถึง +1.0 หากมีค่าใกล้-1.0 นั้นหมายความว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในระดับที่ต่ำ หากมีค่าใกล้ +1.0 นั้นหมายความว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับสูง และหากมีค่าเป็น 0 นั้นหมายความว่า ตัวแปรทั้งสองตัวไม่มีความสัมพันธ์ต่อกันเลย

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ โดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามบนแพลตฟอร์มออนไลน์ ผ่าน Google Form แล้วจะนำ URL ของแบบสอบถามไปโพสต์ลงบนหน้าสื่อสังคมออนไลน์ของผู้วิจัย พร้อมระบุข้อความเชิญชวนให้บุคคล “ที่มีหรือเคยมีการทำงานระบบทางไกลแบบทำงานที่บ้าน (work from home)” เข้ามาตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ในแบบสอบถามจะคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามอีกขั้นหนึ่ง โดยใช้คำถามถามถึง ประสบสบการณ์ หรือปัจจุบันว่าได้มีหรือเคยมีการทำงานระบบทางไกลแบบทำงานที่บ้าน (work from home) หรือไม่ถ้าใช่จะเข้าสู่ขั้นตอนการตอบแบบสอบถามต่อไป แต่ถ้าไม่ใช่จะถือว่าผู้ตอบแบบสอบถามท่านนั้นไม่อยู่ในกลุ่มตัวอย่าง และจบการทำแบบสอบถาม และเพื่อให้ได้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามครบถ้วนตามจำนวนที่ต้องการ ผู้วิจัยจะตั้งค่าให้แบบสอบถามสามารถถูกแบ่งปัน (share) ออกไปได้ในวงกว้างมากขึ้น

3.6 การวิเคราะห์และการประมวลผล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา จะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยลักษณะเป็นแบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แค่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความถี่ (Frequencies) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ความสัมพันธ์ปัจจัยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำงานที่บ้าน (Work from home) ทั้งปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยสนับสนุนใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักสถิติวิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นเดียว (Simple Linear Regression Analysis)

บทที่ 4
ผลการวิจัย

ผลการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 315 ชุด พบว่ามีชุดข้อมูลที่ผ่านการคัดกรองและสมบูรณ์แล้วจำนวน 297 ชุด คิดเป็นอัตราร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) โดยทำการกระจายข้อมูลผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ จากการโพสต์บนหน้าฟีด Facebook ของผู้วิจัย กระจายผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน Line และเว็บเพจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทางผู้วิจัยจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์และหาข้อสรุปทางสถิติได้ดังนี้

4.1 ข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ข้อมูลและผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสหสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง correlation

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

4.5 สรุปผลการวิจัยตามสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ทำงาน หรือเคยมีประสบการณ์ ในการทำงานทางไกลแบบทำงานที่บ้าน (Work from home) จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับกรศึกษา และ ลักษณธของบริษัทที่ทำงานในปัจจุบัน ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 297 คน ดังตารางที่ 4.1 พบว่ามีอัตราส่วนเพศชายและเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 36% และ 64% ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 76 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี สถานภาพโสด จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 66 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 57 และบริษัทที่ทำงานในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ทำงานในองค์กรเอกชน จำวนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 77

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	107	36
	หญิง	190	64
อายุ	ต่ำกว่า 21 ปี	0	0
	21 - 30 ปี	55	19
	31 - 40 ปี	226	76
	มากกว่า 41 ปี	76	5
สถานภาพ	โสด	195	66
	สมรส	102	34
	หย่าร้าง	0	0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	1
	ปริญญาตรี	170	57
	ปริญญาโท	121	41
	ปริญญาเอก	4	1
บริษัทที่ท่านทำงานในปัจจุบัน	ลูกจ้างรัฐบาล	6	2
	ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	32	11
	ลูกจ้างบริษัทเอกชน	229	77
	อื่นๆ	30	10

4.2 ข้อมูลและผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 297 ตัวอย่าง โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบัค (Cronbach's Alpha) กับชุดคำถามของตัวแปรที่ ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 9 ตัวแปร โดยทำการแบ่งตัวแปรที่ส่งผลซึ่งได้ผลของ การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแต่ละตัวแปรรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของชุดคำถามของตัวแปรแต่ละตัวที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	จำนวนคำถาม	Cronbach's Alpha	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
การเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจ (Recognition and Empowerment)	5	0.806	4.06	0.642
ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา (Carrier development and Opportunity)	3	0.855	3.55	0.958
ทรัพยากรในการทำงาน (Resource)	4	0.877	4.00	0.996
ผลประโยชน์ตอบแทนรวม (Employee benefit)	3	0.871	3.70	0.986
คุณภาพชีวิต (Quality of life)	4	0.803	3.81	0.843
ความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา (Leadership)	5	0.918	3.86	0.901
การพูดถึงองค์กรในแง่บวก (Say)	3	0.880	4.12	0.811
ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay)	5	0.823	3.47	0.857
ความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)	6	0.903	4.17	0.664

จากผลการทดสอบความน่าเชื่อถือของชุดคำถามของแต่ละตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยพบว่าชุดคำถามของตัวแปรมีความน่าเชื่อถือมีค่ามากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดที่ 0.7 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ได้รับความนิยมในการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสหสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง

4.3.1 ผลการทดสอบข้ออมูลสหสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีต่อกันเอง

เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ที่ใช้ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นทั้ง 6 ตัวแปร ได้แก่ การเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจ (Recognition and Empowerment), ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา (carrier development and opportunity), ทรัพยากรในการทำงาน (Resource), ผลประโยชน์ตอบแทนรวม (Employee benefit), คุณภาพชีวิต (Quality of life) และ ความเป็นผู้นำ

ของผู้บังคับบัญชา (Leadership) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่มีค่ามากสุด คือ ทรัพยากรในการทำงาน (Resource) กับ ความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา (Leadership) ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันเท่ากับ 0.542 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.3

4.3.2 ผลการทดสอบข้ออมูลสหสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Employee engagement)

เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ที่ใช้ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นทั้ง 6 ตัวแปร ได้แก่ การเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจ (Recognition and Empowerment), ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา (carrier development and opportunity), ทรัพยากรในการทำงาน (Resource), ผลประโยชน์ตอบแทนรวม (Employee benefit), คุณภาพชีวิต (Quality of life) และ ความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา (Leadership) กับตัวแปรตาม ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) (Employee Engagement) พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) (Employee Engagement)ที่มีค่ามากสุด คือ ความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา (Leadership) ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันเท่ากับ 0.608 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.3

4.3.3 ผลการทดสอบข้ออมูลสหสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามการพูดถึงองค์กรในแง่บวก (Say)

เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ที่ใช้ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นทั้ง 6 ตัวแปร ได้แก่ การเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจ (Recognition and Empowerment), ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา (carrier development and opportunity), ทรัพยากรในการทำงาน (Resource), ผลประโยชน์ตอบแทนรวม (Employee benefit), คุณภาพชีวิต (Quality of life) และ ความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา (Leadership) กับตัวแปรตาม การพูดถึงองค์กรในแง่บวก (Say) พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการพูดถึงองค์กรในแง่บวก (Say) ที่มีค่ามากสุด คือ ความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา (Leadership) ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันเท่ากับ 0.663 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.3

4.3.4 ผลการทดสอบข้ออมูลสหสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay)

เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ที่ใช้ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นทั้ง 6 ตัวแปร ได้แก่ การเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจ (Recognition and Empowerment), ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา (carrier development and opportunity), ทรัพยากรในการทำงาน (Resource), ผลประโยชน์ตอบแทนรวม (Employee benefit), คุณภาพชีวิต (Quality of life) และความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา (Leadership) กับตัวแปรตาม ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay) พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay) ที่มีค่ามากสุด คือ ความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา (Leadership) ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันเท่ากับ 0.549 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.3

4.4.5 ผลการทดสอบข้ออมูลสหสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)

เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ที่ใช้ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นทั้ง 6 ตัวแปร ได้แก่ การเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจ (Recognition and Empowerment), ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา (carrier development and opportunity), ทรัพยากรในการทำงาน (Resource), ผลประโยชน์ตอบแทนรวม (Employee benefit), คุณภาพชีวิต (Quality of life) และ ความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา (Leadership) กับตัวแปรตาม ความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) ที่มีค่ามากสุด คือ ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา (carrier development and opportunity) ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันเท่ากับ 0.436 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสหสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง

	TOTAL RE	TOTAL CO	TOTAL RS	TOTAL EB	TOTAL QL	TOTAL LD	TOTAL SAY	TOTAL STAY	TOTAL STRIV	ENGAGEMENT
TOTAL RE	-									
TOTAL CO	0.482	-								
TOTAL RS	3323	0.309	-							
TOTAL EB	0.27	0.369	0.425	-						
TOTAL QL	0.278	0.372	0.424	0.509	-					
TOTAL LD	0.441	0.506	0.542	0.536	0.666	-				
TOTAL SAY	0.422	0.49	0.432	0.513	0.559	0.663	-			
TOTAL STAY	0.285	0.481	0.336	0.501	0.519	0.549	0.757	-		
TOTAL STRIV	0.513	0.436	3235	0.302	0.366	0.404	0.575	0.499	-	
ENGAGEMENT	0.468	0.544	0.371	0.502	0.55	0.608	0.869	0.885	0.82	-

Note. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

4.4.1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคุณของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement)

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรตามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน Y1 ประกอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรอิสระ จำนวน 6 ตัวแปร ดังภาพที่ 4.1 และผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.4

ภาพที่ 4.1 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรตามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Employee Engagement)

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรตามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) ที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)

	B	Std.Error	β	t
Intercept	15.4972	2.689		5.763
Total RE	0.4996	0.139	0.1748*	3.596
Total CO	0.7216	0.162	0.2261*	4.462
Total RS	-0.0555	0.115	-0.0241	-0.483
Total EB	0.5185	0.158	0.1672*	3.280
Total QL	0.5662	0.154	0.2082*	3.679
Total LD	0.4096	0.133	0.2012*	3.091
R^2	0.516			
Adjusted R^2	0.506			
F	51.6			

Note: B = Unstandardised Coefficients, β = Standardised Coefficients, SE = Standard Error, *= significant at p< 0.05, Total RE = การเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจ (Recognition and Empowerment), Total CO = ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา (carrier development and opportunity), Total RS = ทรัพยากรในการทำงาน (Resource), Total EB = ผลประโยชน์ตอบแทนรวม (Employee benefit), Total QL = คุณภาพชีวิต (Quality of life), Total LD =ความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา (Leadership)

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณในตารางที่ 4.4 พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % มี 5 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจ (β =0.1748), ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา (β =0.2261), ผลประโยชน์ตอบแทนรวม (β =0.1672), คุณภาพชีวิต (β =0.2082) และ ความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา (β =0.2012) โดยมีค่า R^2 ที่ 0.516 ซึ่งหมายความว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถทำนายตัวแปรตามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้ร้อยละ 5.16

4.4.2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของความผูกพันต่อองค์กรโดยการมีพฤติกรรมการพูดถึงองค์กรในทางที่ดี (Say)

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรตามการพูดถึงองค์กรในทางที่ดี

Y2 ประกอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรอิสระ จำนวน 6 ตัวแปร ดังภาพที่ 4.2 และผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.5

ภาพที่ 4.2 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรโดยมีพฤติกรรมการพูดถึงองค์กรในทางที่ดี (Say)

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรตามการพูดถึงองค์กรในทางที่ดี (Say) ของพนักงาน ที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)

	B	Std.Error	β	t
Intercept	2.4407	0.7104		3.436
Total RE	0.0833	0.0367	0.1099**	2.271
Total CO	0.1187	0.0427	0.1402**	2.778
Total RS	0.0138	0.0303	0.0226	0.455
Total EB	0.1306	0.0418	0.1587**	3.127
Total QL	0.1152	0.0407	0.1597**	2.833
Total LD	0.1835	0.0350	0.3398*	5.243
R^2	0.521			
Adjusted R^2	0.511			
F	52.5			

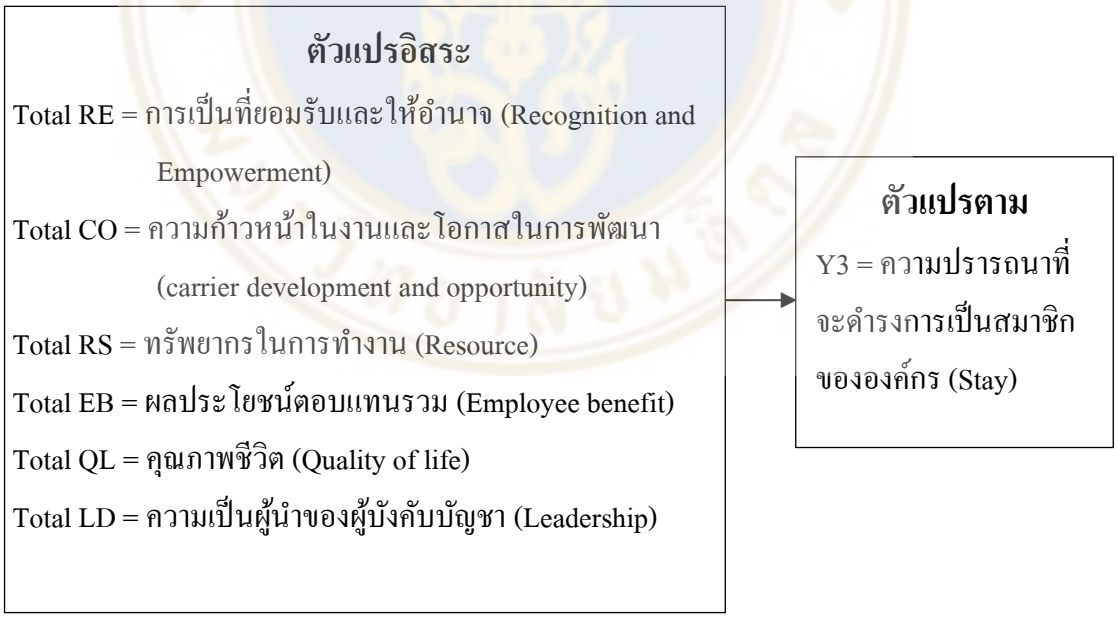
Note: B = Unstandardised Coefficients, β = Standardised Coefficients, SE = Standard Error, *= significant at $p < 0.05$, Total RE = การเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจ (Recognition and Empowerment), Total CO = ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา (carrier development and opportunity), Total RS = ทรัพยากรในการทำงาน (Resource), Total EB = ผลประโยชน์ตอบแทนรวม (Employee benefit), Total QL = คุณภาพชีวิต (Quality of life), Total LD =ความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา (Leadership)

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณในตารางที่ 4.5 พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % มี 5 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจ ($\beta = 0.1099$), ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา ($\beta = 0.1402$), ผลประโยชน์ตอบแทนรวม ($\beta = 0.1587$), คุณภาพชีวิต ($\beta = 0.1597$) และ ความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา ($\beta = 0.3398$) โดยมีค่า R^2 ที่ 0.521 ซึ่งหมายความว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถทำนายตัวแปรตามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้ร้อยละ 5.21

4.4.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคุณของความผูกพันต่อองค์กรโดยมีพฤติกรรมมีความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay)

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรตามความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร

Y3 ประกอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรอิสระ (Xi) จำนวน 6 ตัวแปร ดังภาพที่ 4.3 และผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.6



ภาพที่ 4.3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรโดยมีพฤติกรรมความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay)

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรตามความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay) ของพนักงาน ที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)

	B	Std.Error	β	t
Intercept	3.5261	1.3692		2.575
Total RE	-0.0392	0.0707	-0.0294	-0.554
Total CO	0.3655	0.0823	0.2452*	4.439
Total RS	-0.0142	0.0584	-0.0132	-0.243
Total EB	0.3150	0.0805	0.2174*	3.913
Total QL	0.2551	0.0784	0.2008**	3.256
Total LD	0.1858	0.0675	0.1953**	2.753
R^2	0.426			
Adjusted R^2	0.414			
F	35.8			

Note: B = Unstandardised Coefficients, β = Standardised Coefficients, SE = Standard Error, *= significant at p< 0.05, Total RE = การเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจ (Recognition and Empowerment), Total CO = ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา (carrier development and opportunity), Total RS = ทรัพยากรในการทำงาน (Resource), Total EB = ผลประโยชน์ตอบแทนรวม (Employee benefit), Total QL = คุณภาพชีวิต (Quality of life), Total LD =ความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา (Leadership)

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณในตารางที่ 4.6 พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % มี 4 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา (β = 0.2452), ผลประโยชน์ตอบแทนรวม (β = 0.2174), คุณภาพชีวิต (β = 0.2008) และ ความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา (β = 0.1953) โดยมีค่า R^2 ที่ 0.426 ซึ่งหมายความว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถทำนายตัวแปรตามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้ร้อยละ 4.26

4.4.4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคุณของความผูกพันต่อองค์กรโดยมีพฤติกรรมความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรตามความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร

Y4 ประกอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรอิสระ (Xi) จำนวน 6 ตัวแปร ดังภาพที่ 4.4 และผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.7

ภาพที่ 4.4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรโดยมีพฤติกรรมความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรตามความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) ของพนักงาน ที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)

	B	Std.Error	β	t
Intercept	9.5303	1.3592		7.012
Total RE	0.4555	0.0702	0.3669*	6.487
Total CO	0.2375	0.0817	0.1713**	2.906
Total RS	-0.0550	0.0580	-0.0550	-0.949
Total EB	0.0730	0.0799	0.0514	0.913
Total QL	0.1959	0.0778	0.1658**	2.518
Total LD	0.0403	0.0670	0.0456	0.602
R^2	0.345			
Adjusted R^2	0.332			
F	25.5			

Note: B = Unstandardised Coefficients, β = Standardised Coefficients, SE = Standard Error, *= significant at $p< 0.05$, Total RE = การเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจ (Recognition and Empowerment), Total CO = ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา (carrier development and opportunity), Total RS = ทรัพยากรในการทำงาน (Resource), Total EB = ผลประโยชน์ตอบแทนรวม (Employee benefit), Total QL = คุณภาพชีวิต (Quality of life), Total LD =ความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา (Leadership)

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณในตารางที่ 4.7 พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % มี 3 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจ ($\beta = 0.3669$), ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา ($\beta = 0.1713$) และ คุณภาพชีวิต ($\beta = 0.1658$) โดยมีค่า R^2 ที่ 0.345 ซึ่งหมายความว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถทำนายตัวแปรตามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้ร้อยละ 3.45

4.5 สรุปผลการวิจัยตามสมมติฐาน

ตารางที่ 4.8 สรุปผลการวิจัยตามสมมติฐาน

สมมติฐาน	คำอธิบาย		ผลการวิจัย	Standardized Regression weight	p-value
H1	การให้อำนาจมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกล	TOTAL RE → ENGAGEMENT	สนับสนุน		< .001
H1.1	การให้อำนาจมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) ให้พนักงานมีพฤติกรรมพูดถึงองค์กรในทางที่ดี	TOTAL RE → SAY	สนับสนุน		0.024
H1.2	การให้อำนาจมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) ให้พนักงานมีความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร	TOTAL RE → STAY	ไม่สนับสนุน		0.580
H1.3	การให้อำนาจมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) ให้พนักงานมีพฤติกรรมมีความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ	TOTAL RE → STRIVE	สนับสนุน		< .001

ตารางที่ 4.8 สรุปผลการวิจัยตามสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	คำอธิบาย		ผลการวิจัย	Standardized Regression weight	p-value
H2	ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)	TOTAL CO ➞ ENGAGEMENT	สนับสนุน		< .001
H2.1	ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) ให้พนักงานมีพฤติกรรมพูดถึงองค์กรในทางที่ดี	TOTAL CO ➞ SAY	สนับสนุน		0.006
H2.2	ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) ให้พนักงานมีความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร	TOTAL CO ➞ STAY	สนับสนุน		< .001
H2.3	ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) ให้พนักงานมีพฤติกรรมมีความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ	TOTAL CO ➞ STRIVE	สนับสนุน		0.004
H3	ทรัพยากรในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)	TOTAL RS ➞ ENGAGEMENT	ไม่สนับสนุน		0.629

ตารางที่ 4.8 สรุปผลการวิจัยตามสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	คำอธิบาย		ผลการวิจัย	Standardized Regression weight	p-value
H3.1	ทรัพยากรในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวก กับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) ให้พนักงานมีพฤติกรรมพูดถึงองค์กรในทางที่ดี	TOTAL RS → SAY	ไม่สนับสนุน		0.650
H3.2	ทรัพยากรในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) ให้พนักงานมีความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร	TOTAL RS → STAY	ไม่สนับสนุน		0.808
H3.3	ทรัพยากรในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) ให้พนักงานมีพฤติกรรมมีความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ	TOTAL RS → STRIVE	ไม่สนับสนุน		0.344
H4	ผลประโยชน์ตอบแทนรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)	TOTAL EB → ENGAGEMENT	สนับสนุน		0.001
H4.1	ผลประโยชน์ตอบแทนรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) ให้พนักงานมีพฤติกรรมพูดถึงองค์กรในทางที่ดี	TOTAL EB → SAY	สนับสนุน		0.002

ตารางที่ 4.8 สรุปผลการวิจัยตามสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	คำอธิบาย		ผลการวิจัย	Standardized Regression weight	p-value
H4.2	ผลประโยชน์ตอบแทนรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) ให้พนักงานมีความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร	TOTAL EB → STAY	สนับสนุน		< .001
H4.3	ผลประโยชน์ตอบแทนรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) ให้พนักงานมีพฤติกรรมมีความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ	TOTAL EB → STRIVE	ไม่สนับสนุน		0.362
H5	คุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)	TOTAL QL → ENGAGEMENT	สนับสนุน		< .001
H5.1	คุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) ให้พนักงานมีพฤติกรรมพูดถึงองค์กรในทางที่ดี	TOTAL QL → SAY	สนับสนุน		0.005
H5.2	คุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) ให้พนักงานมีความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร	TOTAL QL → STAY	สนับสนุน		0.001

ตารางที่ 4.8 สรุปผลการวิจัยตามสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	คำอธิบาย		ผลการวิจัย	Standardized Regression weight	p-value
H5.3	คุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) ให้พนักงานมีพฤติกรรมมีความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ	TOTAL QL → STRIVE	สนับสนุน		0.012
H6	หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)	TOTAL LD → ENGAGEMENT	สนับสนุน		0.002
H6.1	หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) ให้พนักงานมีพฤติกรรมพูดถึงองค์กรในทางที่ดี	TOTAL LD → SAY	สนับสนุน		< .001
H6.2	หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) ให้พนักงานมีความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร	TOTAL LD → STAY	สนับสนุน		0.006
H6.3	หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) ให้พนักงานมีพฤติกรรมมีความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ	TOTAL LD → STRIVE	ไม่สนับสนุน		0.548

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 3 ประการ ได้แก่ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา และเตรียมพร้อมรับมือเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานให้กับองค์กรที่มีแผนเปลี่ยนระบบการทำงานเป็นแบบการทำงานที่บ้าน (work from home) โดยผู้วิจัยได้นำผลมาสรุปวิเคราะห์ในประเด็นที่สำคัญที่พบในงานวิจัยและ สาเหตุความเป็นไปได้เพื่ออธิบายผลการทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ ตลอดจนการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในเชิงวิชาการและเชิงธุรกิจ ข้อจำกัดของงานวิจัยในการศึกษาครั้งต่อไป โดยผู้วิจัยได้นำเสนอหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

5.1 การสรุปผลการวิจัยและการอภิปราย
5.2 การประยุกต์ใช้ผลการวิจัย
5.3 ข้อจำกัดการวิจัย
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1 การสรุปผลการวิจัยและการอภิปราย

5.1.1 ความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)

จากการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวแปรอิสระออกเป็นสองกลุ่ม ตามการศึกษาถึงทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก กลุ่มแรกคือปัจจัยจูงใจ ซึ่งตัวปัจจัยที่ใช้ในงานวิจัยนี้มี 2 ปัจจัย ได้แก่ การเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจ (Recognition

and Empowerment) และความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา (carrier development and opportunity)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ทั้งปัจจัยการเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจ และปัจจัยความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำงานที่บ้าน

5.1.1.1 ปัจจัยการเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจ (H1, H1.1, H1.2, H1.3)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยการเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจ (Recognition and Empowerment) มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานแสดงออกในฐานะสมาชิกขององค์กร ใน 2 ลักษณะ คือ การพูด (say) โดยจะพูดถึงองค์กรในแง่บวก และความพยายามอย่างเต็มความสามารถมาช่วยเหลือหรือสนับสนุนธุรกิจขององค์กร (strive) เท่านั้น การส่งเสริมพนักงานให้มีวัฒนธรรมการยกย่อง ชมเชย มีการมอบหมายงานสำคัญและให้อำนาจในการตัดสินใจ ทำให้พนักงานรับรู้ถึงความสำคัญของตนเองต่อองค์กร แต่ก็ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้พนักงานยินดีที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่

โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าจากผลการสำรวจงานวิจัยนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 95 เป็นกลุ่มตัวอย่างที่จัดอยู่ในเจเนอเรชั่น วาย หรือ Millennial (Strauss & Howe, 2007) ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี ค.ศ. 1981 – 1996 ซึ่งตรงกับปีพ.ศ. 2524 – 2539 มีอายุอยู่ในช่วง 24-39 ปี โดยมีลักษณะที่เป็นตัวของตัวเองสูงคล้อยตามคนอื่นได้ยาก ยืนหยัดในความคิดของตนเองไม่ว่าในเชิงทัศนคติหรือการปฏิบัติงาน มีความอดทนต่ำในการปฏิบัติงานส่งผลให้มีแนวโน้มในการเปลี่ยนงานบ่อย จงรักภักดีต่ออาชีพแต่ไม่จงรักภักดีต่อองค์กร ต้องการความสำเร็จแบบก้าวกระโดดในระยะเวลาอันสั้น หากองค์กรไม่สามารถตอบสนองในสิ่งที่ต้องการพนักงานเหล่านี้ก็พร้อมจะเปลี่ยนงานได้ทันที ชอบการเปลี่ยนแปลง ทดลองสิ่งใหม่ที่คิดว่าจะทำให้ชีวิตการทำงานดีขึ้น รู้สึกตื่นเต้นท้าทายกับสภาพแวดล้อมใหม่ กระตือรือร้นชอบทำงานที่ท้าทายความสามารถ ต้องการเห็นผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานโดยเร็ว หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่ซ้ำเดิมที่ก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายได้ง่าย มองโลกในแง่ดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มั่นใจในตนเองสูง ไม่เคารพผู้อาวุโสโดยทันทีจากการมองแค่อายุที่มากกว่า แต่เคารพคนๆนั้นจากตัวบุคคลหรือจากผลงานมาก มีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำเนื่องจากพิจารณาจากตำแหน่งงาน ลักษณะงานก่อนตัวองค์กรในภาพรวม องค์กรเปรียบเสมือนสะพานไปสู่สายงานอาชีพที่ต้องการทำให้มีความคิดที่จะลาออกสูง (เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร, 2550) ดังนั้นปัจจัยการเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจ (Recognition and Empowerment) จึงไม่ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการแสดงออกถึงความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร (stay)

5.1.1.2 ปัจจัยความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา (H2, H2.1, H2.2, H2.3) ปัจจัยความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hewitt Associates ที่พบว่า ปัจจัยก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน ซึ่งพนักงานจะแสดงออกในฐานะสมาชิกขององค์กร ใน 3 ลักษณะ คือ การพูด (say) โดยจะพูดถึงองค์กรในแง่บวก การดำรงอยู่ (stay) ซึ่งแสดงออกโดยความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และความพยายามอย่างเต็มความสามารถที่จะช่วยเหลือหรือสนับสนุนธุรกิจขององค์กร (strive) อ้างอิงจากงานวิจัย แพรวดาว พงศาจารุ (2559) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และแสงเดือน รักษาใจ (2554) ปัจจัยด้านความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้า ประกอบด้วยหน่วยงานมีการสนับสนุนพนักงานในการได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นมีความรู้สึกต่อโอกาสก้าวหน้าจากการทำงานและมีโอกาสที่ได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

5.1.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)

จากการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวแปรอิสระออกเป็นสองกลุ่ม ตามการศึกษาถึงทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก กลุ่มแรกคือ ปัจจัยจูงใจ ส่วนกลุ่มที่สองคือปัจจัยค้ำจุน ซึ่งตัวปัจจัยค้ำจุนที่ใช้ในงานวิจัยนี้มี 4 ปัจจัย ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ ผลประโยชน์ตอบแทนรวม คุณภาพชีวิต และหัวหน้างาน

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมี 3 ปัจจัย ได้แก่ ผลประโยชน์ตอบแทนรวม คุณภาพชีวิต และหัวหน้างาน ส่วนปัจจัย เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่ได้ส่งผล ให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

5.1.2.1 ปัจจัยทรัพยากรในการทำงาน (H3, H3.1, H3.2, H3.3)

ปัจจัยทรัพยากรในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน ดังนั้นจึงไม่ส่งผลให้พนักงานแสดงออกในฐานะสมาชิกขององค์กร ใน 3 ลักษณะ เช่นกัน ได้แก่ การพูด (say) โดยจะพูดถึงองค์กรในแง่ดี การดำรงอยู่ (stay) ซึ่งแสดงออกโดยความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และความพยายามอย่างเต็มความสามารถมาช่วยเหลือหรือสนับสนุนธุรกิจขององค์กร (strive) ซึ่งไม่ตรงกับงานของ Timms & Brough (2013) สนับสนุนว่า ยิ่งคนมีความผูกพันต่องาน เขาจะรับรู้ว่าทรัพยากรในงานนั้นเพียงพอ และเมื่อเขารู้สึกพอใจว่าได้รับการตอบสนองความต้องการทางจิตใจในที่ทำงาน เขา

จะเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่องาน เขาจะเพิ่มความรู้สึกต่องาน ในทางตรงกันข้าม เมื่อเขารู้สึกไม่พึงพอใจต่อทรัพยากรในการทำงานเขาจะไม่ผูกพันต่องาน รวมทั้งความรู้สึกพึงพอใจต่ออาชีพโดยรวม นั้นยังเป็นผลจากความผูกพันในงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Gubman (2003) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คุณค่าและความรับผิดชอบเป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้พนักงานเต็มใจทำงานเพื่อองค์กร โดยด้านความรับผิดชอบขององค์กรประกอบด้วย การออกแบบงานที่ดีมีการระบุความรับผิดชอบที่ชัดเจนและความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานเป็นต้น และ Tower Perrin (2003) การมีทรัพยากร เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่สมบูรณ์สนับสนุนในการทำงานที่เพียงพอและเหมาะสม เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน อย่างไรก็ตาม

โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า การที่องค์กรจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่สนับสนุนการทำงานทางไกลแบบทำงานที่บ้านให้แก่พนักงาน เช่น โน้ตบุ๊ก หรือ โปรแกรมการประชุมที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่พนักงานมองว่าเป็นเรื่องพื้นฐานที่องค์กรต้องสนับสนุนเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรเองไม่ใช่เพื่อตัวพนักงาน จึงไม่มีอิทธิผลส่งผลถึงความผูกพันต่อองค์กรที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน

5.1.2.2 ปัจจัยผลประโยชน์ตอบแทนรวม (H4, H4.1, H4.2, H4.3)

ปัจจัยผลประโยชน์ตอบแทนรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hewitt Associates ที่อธิบายว่าปัจจัยผลประโยชน์ตอบแทนรวม คือค่าตอบแทนและรางวัลในรูปแบบต่าง ๆ ที่องค์กรมอบให้พนักงานเพื่อเป็นการตอบแทนผลงานที่พนักงานได้ทำไว้ ซึ่งอาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปของตัวเงิน ได้แก่ การขึ้นเงินเดือน โบนัส หรือเงินพิเศษ และรางวัลที่ไม่ใช่ตัวเงิน อาทิเช่น สวัสดิการต่าง ๆ สำหรับผลสำเร็จหรือการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย แต่ทั้งนี้การให้รางวัลต้องอยู่ภายใต้ความยุติธรรมเพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในการรับรางวัล และเป็นการจูงใจให้พนักงานทุ่มเทในการทำงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม การค้นพบของ ธนภัสนันท์ จิตรพรกุลวศิน (2561) นำไปสู่มุมมองที่แตกต่างจากผลการศึกษาข้างต้น จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ ของบริษัทเอกชนตรวจสอบทาง วิศวกรรมโดยใช้เทคนิคไม่ทำลาย พบว่าปัจจัยค่าตอบแทน เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันในเชิงลบ

โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า การที่พนักงานรับรู้ว่าได้รับผลประโยชน์ตอบแทนรวมที่ดีในระดับที่เหมาะสมและมีความยุติธรรมจะเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจทั้งต่องานและองค์กร และความพึงพอใจนี้ยังทำให้ตัวพนักงานเองพร้อมที่จะกล่าวถึงสิ่งที่ตนเองได้รับนี้ให้แก่คนอื่นฟังด้วยความภาคภูมิใจ ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมการแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กร ใน 2 ลักษณะ

คือ การพูดถึงองค์กรเฉพาะในแง่ดี และการความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อ อ้างอิงผลสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน 6,700 คน จาก 32 บริษัทชั้นนำซึ่งครอบคลุมทั้งบริษัทต่างชาติและบริษัทในประเทศ จากการศึกษาของ บริษัท วัทสัน ไวแอท (ประเทศไทย) จำกัด เป็นการสำรวจความเห็นพนักงานที่ทำงานในองค์กรต่าง ๆ ทั่วเอเชีย ในประเด็นของการรักษาคน มีเหตุผลอะไรบ้างที่คนตัดสินใจ "อยู่" หรือ "ลาออก" จากงาน พบว่า ผลประโยชน์และสวัสดิการ เป็นปัจจัยสำคัญ 2 อันดับแรกที่จะทำให้พนักงานตัดสินใจอยู่ หรือ ลาออก แต่ไม่ส่งผลในส่วนของความพยายามอย่างเต็มความสามารถที่จะช่วยเหลือหรือสนับสนุนธุรกิจขององค์กร (strive)

5.1.2.3 ปัจจัยคุณภาพชีวิต (H5, H5.1, H5.2, H5.3)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิต มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hewitt Associates ที่พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิต มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน ซึ่งพนักงานจะแสดงออกในฐานะสมาชิกขององค์กรใน 3 ลักษณะ คือ การพูด (say) โดยจะพูดถึงองค์กรเฉพาะในแง่ดี การดำรงอยู่ (stay) ซึ่งแสดงออกโดยความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และความพยายามอย่างเต็มความสามารถมาช่วยเหลือหรือสนับสนุนธุรกิจขององค์กร (strive)

ซึ่งสนับสนุนผลการวิจัย จิตติพร วิชัด (2561) พบว่า ด้านคุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร สอดคล้องกับ พิมพพิสุทธิ์ ตังฤกษ์วราสกุล (2560) ที่ชี้ให้เห็นว่าความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเช่นกัน นอกจากนั้น ผลการสำรวจจากกลุ่มบริษัทอเด็คโก้ประเทศไทย เอเจนซี่ผู้นำด้านทรัพยากรบุคคลครบวงจร เผยผลสำรวจ Resetting Normal: Defining the New Era of Work ที่สำรวจในกลุ่มคนทำงานในประเทศไทยจำนวน 670 คน โดยส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำและมีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ถึงมุมมองของพนักงานที่มีต่อนโยบาย Work From Home พนักงานส่วนใหญ่กว่า 80% หวังให้มีการสานต่อนโยบายนี้ โดยผสมผสานการทำงานจากที่บ้านในบางวัน และสร้างสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว โดยพนักงานราว 54% ยังเชื่อว่าการมาทำงานที่ออฟฟิศยังจำเป็นอยู่เพราะจะช่วยให้การประสานงานระหว่างทีมดีขึ้น ในภาพรวมพนักงานส่วนใหญ่ยังคาดหวังให้องค์กรมองที่ผลงานมากกว่าให้ความสำคัญเรื่องชั่วโมงการทำงาน และอยากให้ยืดหยุ่นเรื่องการทำงานมากขึ้น สำหรับสิ่งที่พนักงานคาดหวังจากองค์กร อันดับหนึ่ง ได้แก่ การสนับสนุนการทำงานที่ยืดหยุ่นและการทำงานจากบ้าน (84%)

5.1.2.4 ปัจจัยความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา (H6, H6.1, H6.2, H6.3)

ปัจจัยหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hewitt Associates ที่พบว่า ปัจจัยหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อ

ความผูกพันของพนักงาน และยังส่งผลให้พนักงานแสดงออกในฐานะสมาชิกขององค์กร ใน 2 ลักษณะ คือ การพูด (say) โดยจะพูดถึงองค์กรเฉพาะในแง่ดี และการดำรงอยู่ (stay) ซึ่งแสดงออกโดยความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปเท่านั้น แต่ไม่ส่งผลในส่วนของความพยายามอย่างเต็มความสามารถที่จะช่วยเหลือหรือสนับสนุนธุรกิจขององค์กร (strive)

โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า การทำงานทางไกลอาจทำให้ลูกน้องรู้สึกถึงการไม่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าได้ง่าย อาจมาจากระยะทาง อัตราการสื่อสาร การได้ประสานงาน หรือสังเกตพฤติกรรม ก็อาจจะลดลงได้ สำหรับหัวหน้างานจึงต้องมีการปรับรูปแบบการบริหารงานให้เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไปนี้ด้วย จากการศึกษาของนริศรา ฉัตรเจริญศิริ (2562) พบว่าปัจจัยด้านบริหารองค์กร หัวข้อภาวะผู้นำ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมจิตร จันทร์เพ็ญ (2557) ระบุว่าความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับสูง

5.2 การประยุกต์ใช้ผลการวิจัย

5.2.1 การประยุกต์ใช้ทางด้านกลยุทธ์สำหรับธุรกิจ

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยความก้าวหน้าในงานและโอกาส และปัจจัยคุณภาพชีวิตเป็น 2 ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและมีพฤติกรรมแสดงออกทั้ง การพูดถึงองค์กรในแง่บวก ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกองค์กร และความทุ่มเทที่จะทำงานให้ดีที่สุด ดังนั้น หากองค์กรต้องการทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร พร้อมทั้งแสดงออกถึงพฤติกรรมทั้ง Say Stay และ Strive ผู้วิจัยแนะนำให้องค์กรพัฒนาและให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้งสองข้อนี้ ซึ่งจากผลการสำรวจปัจจัยความก้าวหน้าในงานและโอกาส ข้อคำถามที่ได้รับความตอบสูงที่สุดมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.64 คะแนน จาก 5 คะแนน พบว่า คือ การที่องค์กรของให้โอกาสในการเพิ่มทักษะและความรู้ เช่น การฝึกอบรม การดูงาน หรือเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูน ความรู้ทักษะ ในการทำงาน ในส่วนของปัจจัยคุณภาพชีวิต ข้อคำถามที่ได้รับความตอบสูงที่สุดมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 คะแนน จาก 5 คะแนน พบว่า คือ การที่พนักงานสามารถวางแผนการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้

5.2.2 การประยุกต์ใช้เชิงวิชาการ

งานวิจัยศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ที่มีการเชื่อมโยงประเด็นเรื่องของระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) ของประเทศไทยโดยเฉพาะ

5.3 ข้อจำกัดการวิจัย

1. การเก็บแบบสอบถามเชิงปริมาณได้ทำการแจกแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถกำหนดสัดส่วนประชากรณ์ศาสตร์ได้ นั่นคือเรื่องช่วงอายุของประชากร พบว่าส่วนใหญ่จะอยู่ที่ช่วงอายุ 25-34 ปี และเพศพบว่า อัตราส่วนเพศหญิงมากว่าเพศชายคิดเป็น 2 ใน 3 รวมถึงมีลักษณะขององค์กรที่ทำงานเป็นเอกชนถึงร้อยละ 77 ทำให้ข้อมูลที่ได้อาจไม่หลากหลายเท่าที่ควร

2. ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการสำรวจกลุ่มตัวอย่างพนักงานแบบไม่ได้เฉพาะเจาะจงไปที่องค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งอาจมีบริบทที่แตกต่างกัน อาทิเช่น ในด้านของ ลักษณะงาน นโยบายองค์กร เป็นต้น ดังนั้น ต้ององค์กรหนึ่งๆต้องการนำผลการสำรวจนี้ไปประยุกต์ใช้จึงเป็นสิ่งที่ต้องศึกษาต่อไปในอนาคตก่อน

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ให้การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ จึงไม่ได้ข้อมูลเชิงลึก ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกของพนักงานถึงความผูกพันต่อองค์กรโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus group) เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมในหลายมิติ และยืนยันข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม และข้อมูลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ความผูกพันองค์กรในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะหลักการ 3S: Say Stay Strive ตามแนวคิดของ Hewitt Associates (2004) ในครั้งถัดไปควรศึกษาตามแนวคิดอื่น ๆ ที่แตกต่างออกไป หรือให้เหมาะสมกับองค์กรที่จะศึกษา

บรรณานุกรม

เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร. (2550). Gen Y: จับให้มั่นคั้นให้เวิร์ค. กรุงเทพฯ: กรุงเทพธุรกิจบิซบุ๊ค.

แพรวดาว พงศาจารุ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มงานทรัพยากรบุคคลช่วงอายุเจเนอเรชันวายที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

แสงเดือน รักษาใจ. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กบความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาบริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. การศึกษาเฉพาะส่วนบุคคล. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชญาดา ทรัพย์เกิด. (2558). กระบวนการรับรู้ภาพลักษณ์ของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติในการใช้บริการสินเชื่อเคหะ ของธนาคารออมสิน เขตบางแค กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวทิยาลัยศิลปากร

ชัยวัฒน์ โอสถอำนวย. (2555). ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์การของพนักงานบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษาพนักงานบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชาลิณี ฐิติโชติพณิชย์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการท างานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธนภัสนันท์ จิตรพรกุลวศิน. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายปฏิบัติการของบริษัทเอกชนตรวจสอบทำวิศวกรรมโดยใช้เทคนิคไม่ทำลาย. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ธิตานันท์ พงศ์ละไม. (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงานของบริษัท เบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ธิตานันท์ พงศ์ละไม. (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงานกบความผูกพันของพนักงานบริษัท เบรนน์แท็ก (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

บรรณานุกรม (ต่อ)

นริศรา ฉัตรเจริญศิริ. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ประสาน หอมพูล, & ทิพวรรณ หอมพูล. (2540). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.

พงศกร เผาไพโรจนกร. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิมพ์พิสุทธิ์ ตั้งฤกษ์วราสกุล. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันทุ่มเทกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ลลิตา จันทร์งาม. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ลลิตา พรรณพนาวัลย์. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานเจเนอเรชันวายต่อโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิด.

วิชัด จิตติพร. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรด้านการบริหารองค์กรและด้านลักษณะงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายของบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในประเทศไทย. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

สมจิตร จันทร์เพ็ญ. (2557). ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.

อธิษฐาน ว่องวิวัฒน์. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล.

อนันต์ มณีรัตน์. (2559). ความผูกพันในองค์การ: ศึกษากรณี สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. สืบค้นจาก http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/52360

บรรณานุกรม (ต่อ)

อริสรา เพชรานนท์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของลูกจ้างจ้างเหมาบริการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สังกดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

อุกฤษณ์ ติยะเจริญศรี. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานกรณีศึกษาบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

Adkins, A. (2015). Majority of U.S. employees not engaged despite gains in 2014. Retrieved from https://news.gallup.com/poll/181289/majority-employees-not-engaged-despite-gains-2014.aspx

Ajzen, I., & Fishbein, M. (1985). Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to Theory and research. Reading, MA: Addison-Wesley.

Aon Hewitt. (2015). Aon Hewitt's Model of Employee Engagement. Retrieved October 2020, from https://www.aonhewitt.co.nz/getattachment/77046028-9992-4d77-868a-32fbf622fec6/file.aspx

Baruch, Y. (2000). Teleworking Benefits and Pitfalls as Perceived by Professionals. New Technology Work and Employment, 15(1). doi:10.1111/1468-005X.00063

Buchanun, B. (1974, December). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations. Administrative Science Quarterly, 19(4), 533.

Butler, E., Aasheim, C., & Williams, S. R. (2007, April). Does telecommuting improve productivity? Communication of ACM, 50(4), 101-103.

Chandani, A., Mehta, M., & Khokhar, V. (2016). Employee Engagement: A Review Paper on Factors Affecting Employee Engagement. 9(15). doi:10.17485/ijst/2016/v9i15/92145

Gallup Consulting. (2004). Employee Engagement: What's Your Engagement Ratio? Retrieved from http://www.gallup.com/consulting/121535/

Gallup, & Harter, J. (2014). The 12 Elements of great managing. Retrieved from https://news.gallup.com/businessjournal/26281/first-element-great-managing.aspx

บรรณานุกรม (ต่อ)

Greenberg, J. (2004). Retrieved October 2020, from http://www.ezinearticles.com/?Increasing-Employee-Retention-Through-Employee-Engagement&id=10575

Gubman, E. (2003). Retrieved October 2020, from http://www.gubmanconsulting.com/writing_increasuring.html

Harker, M., & MacDonnell, R. (2012). Is telework effective for organizations?: A meta-analysis of empirical research on perceptions of telework and organizational outcomes. Management research review, 35(7), 602-616.

Harpaz, I. (2002). Advantages and disadvantages of telecommuting for the individual, organization and society. Work Study, 51(2), 74-80.

Hewitt Associates. (2004). Research Brief: employee engagement higher at double digit growth companies, at www.hewitt.com.

Hunton, J., & Norman, C. S. (2010, March). The Impact of Alternative Telework Arrangements on Organizational Commitment: Insights from a Longitudinal Field Experiment. Journal of Information System, 24(1). doi:10.2308/jis.2010.24.1.67

Igbaria, M., & Guimaraes, T. (1999). Exploring Differences in Employee Turnover Intentions and Its Determinants Among Telecommuters and Non-Telecommuters. Journal of management Information Systems, 16(1), 147-164.

Illegems, V., Verbeke, A., & Jegers, R. (2001). The Organizational Context of Teleworking Implementation. 68(3), 275-291.

Institute for Employment Studies [IES]. (2004). Employee engagement. Retrieved October 2020, from http://www.employment-studies.co.uk/news/129theme.php

International Survey Research [ISR]. (2004). Engagement. Retrieved October 2020, from http://www.isrsurveys.com/.

KENEXA® High Performance Institute Worktrends. (2011/2012). Engagement levels in global decline: organizations losing a competitive advantage.

Kugelmass, J. (1995). Telecommuting: A Manager's Guide to Flexible Work Arrangements. Newyork: Lexington Books.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Kurland, N., & Bailey, D. (1999). Telework: The advantages and challenges of working here, there, anywhere, and anytime. Organizational Dynamics, 28(2). doi:10.1016/S0090-2616 (00)80016-9

Lupton, P., & Haynes, B. (2000). Teleworking – the perception-reality gap. Facilities, 18(7/8), 323-337.

Mann, S., & Holdsworth, L. (2003). The Psychological Impact of Teleworking: Stress, Emotions and Health. New technology, work and employment, 18(3), 196-211.

Mann, S., & Holdworth, L. (n.d.). The Psychological Impact of Teleworking: Stress, Emotions and Health. New Technology Work and Employment, 18(3). doi:10.1111/1468-005X.00121

Maruyama, T., James, P., & Hopkinson, P. (2006). Teleworking at BT. The Economic, Environmental and Social Impacts os its work about scheme.

Morgan, R. (2004). Teleworking: An Assessment of the Benefits and Challenges. European Business Review, 16(4). doi:10.1108/09555340410699613

Noonan, M., & Glass, J. (2012). The hard truth about telecommuting. Monthly Labor Review.

Rupietta, K., & Beckmann, M. (2016). Working from Home – What is the Effect on Employees' Effort?

Schall, M. A. (2019). The Relationship Between Remote Work and Job satisfaction: The Mediating Roles of Perceived Autonomy, Work-Family Conflict, And Telecommuting Intensity.

Seibert, S., Silver, S., & Randolph, W. (n.d.). Taking empowerment to the next level: A multiple-level model of Empowerment, Performance, and Satisfaction. The Academy of Management Journal. doi:10.2307/20159585

Shamir, B., & Salomon, I. (1985). Work-At-Home and the Quality of Working Life. Retrieved from https://doi.org/10.5465/amr.1985.4278957

Sparrow, P. (2000). New employee behaviours, work designs and form of work organization: what is in store for the future of work? Journal of managerial, 15, 202-218.

Strauss, w., & Howe, N. (2007). Harvard Business review. The Next 20 Years How Customer and Workforce Attitudes Will Evolve.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Taylor, S., & Todd, P. (1995). Decomposition and crossover effects in the theory of planned behavior: A study of consumer adoption intentions. International journal of research in marketing, 12(2), 137-155.

The Gallup Organization. (2006). GallupStudy: Engaged Employee Inspire Company Innovation. Retrieved October 2020, from http://gmj.gallup.com/content/24880%20/gallup-study-engaged-employees-inspire-company.aspx

Timms, C., & Brough, P. (2013). I Like Being a Teacher: Career Satisfaction, the Work Environment and Work Engagement. Journal of Educational Administration.

Tower Perrin. (2003). Working today: Understanding What drives employee engagement. Retrieved October 2020, from http://www.towersperrin.com/tp/%20getwebcachedoc?webc=hrs/usa/2003/200309/talent_2003.pdf

Tugend, A. (2014). It's clearly undefined, but telecommuting is fast on the rise. Retrieved from http://www.nytimes.com

Wheatley, D. (2021, September). Work-life balance, travel-to-work, and the dual career household. Personnel Review, 41(6), 813-831.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)”

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ใช้ประกอบการค้นคว้าอิสระซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทสาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กรวิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)

จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ท่านช่วยตอบแบบสอบถามทุกข้อด้วยตัวท่านเอง โดยให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด อนึ่งข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้ในการวิจัยเท่านั้น โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำงานที่บ้าน (Work from home)

ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นมา ณ ที่นี้ด้วย

นางสาวกรณ์ธนัญ กิมศุก

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. ท่านทำงาน หรือเคยมีประสบการณ์ ในการทำงานทางไกลแบบทำงานที่บ้าน (Work from home) ใช่หรือไม่

   ○ 1) ใช่ ○ 2) ไม่ใช่

2. เพศ

   ○ 1) ชาย ○ 2) หญิง

3. อายุ

   ○ 1) ต่ำกว่า 21 ปี ○ 2) 21 - 30 ปี

   ○ 3) 31 - 40 ปี ○ 4) มากกว่า 41 ปี

4. สถานภาพ

   ○ 1) โสด ○ 2) สมรส ○ 3) หย่าร้าง

5. ระดับการศึกษา

   ○ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ○ 2) ปริญญาตรี

   ○ 3) ปริญญาโท ○ 4) ปริญญาเอก

6. บริษัทที่ท่านทำงานในปัจจุบัน

   ○ 1) ลูกจ้างรัฐบาล ○ 2) ลูกจ้างบริษัทเอกชน

   ○ 3) ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ ○ 4) อื่น ๆ

ส่วนที่ 2: ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำงานที่บ้าน (Work from home)

คำชี้แจง โปรดอ่านคำถามต่อไปนี้และระบุความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 2.1 การเป็นที่ยอมรับและให้อำนาจ (Recognition and Empowerment)

ขณะที่ฉันทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. ฉันสามารถพิจารณาและตัดสินใจได้อย่างเต็มที่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของตนเอง					
2. ฉันเคยได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ					
3. ฉันรู้สึกว่าได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร					
4. ฉันรู้สึกว่าได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา					
5. ฉันได้รับการยกย่องชมเชยเมื่อทำงานได้ดี					

ส่วนที่ 2.2 ความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา (carrier development and opportunity)

ขณะที่ฉันทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. องค์กรของฉันให้โอกาสในการเพิ่มทักษะและความรู้ เช่น การฝึกอบรม การดูงาน หรือเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูน ความรู้ ทักษะ ในการทำงาน					
2. องค์กรของฉันให้โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพแก่พนักงาน					
3. องค์กรของฉันได้ให้โอกาสความก้าวหน้าและพัฒนาท่านไปอีกระดับเมื่อท่านมีประสบการณ์หรือความสามารถมากขึ้น					

ส่วนที่ 2.3 ทรัพยากรในการทำงาน (Resource)

ขณะที่ฉันทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. องค์กรของฉันจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานทางไกลที่เพียงพอ					
2. องค์กรของฉันมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมในการทำงานให้แก่พนักงาน					
3. องค์กรของฉันมีเทคโนโลยีเพียงพอที่สามารถรองรับระบบการทำงาน					
4. องค์กรของฉันมีเทคโนโลยีที่รวดเร็วเพื่อสนับสนุนการทำงาน					

ส่วนที่ 2.4 ผลประโยชน์ตอบแทนรวม (Employee benefit)

ขณะที่ฉันทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. องค์กรของฉันมีการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม					
2. องค์กรของฉันมีการพิจารณาปรับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม					
3. องค์กรของฉันมีการจัดสวัสดิการที่เหมาะสม					

ส่วนที่ 2.5 คุณภาพชีวิต (Quality of life)

ขณะที่ฉันทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. องค์กรของฉันให้ความสำคัญและดูแลเกี่ยวกับสุขภาพร่างกายและจิตใจของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ					
2. องค์กรของฉันให้ความสำคัญและสนับสนุนพนักงานในด้านชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัวให้มีความสมดุล (Work life balance)					
3. ฉันสามารถแบ่งเวลาในการทำงานประจำวัน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม					
4. ฉันสามารถวางแผนการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้					

ส่วนที่ 2.6 ความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา (Leadership)

ขณะที่ฉันทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. ผู้บริหารในองค์กรของฉันมีความเป็นผู้นำ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล สามารถพัฒนาองค์กรไปในทางที่ดีได้					
2. ผู้บริหารในองค์กรของฉันให้ความสำคัญกับพนักงาน ยินดีรับฟังความคิดเห็นและให้คำแนะนำในการทำงานอย่างสร้างสรรค์					
3. ผู้บริหารในองค์กรของฉันเป็นผู้รักษามาตรฐานทางจริยธรรม และเป็นที่ยอมรับของพนักงานอย่างแท้จริง					

ขณะที่ฉันทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4. ผู้บริหารในองค์กรของฉันให้การสนับสนุนให้พนักงานทำงานทางไกล					
5. ผู้บริหารในองค์กรของฉันมีวิสัยทัศน์ที่ดีช่วยผลักดันการทำงานของทีมให้ประสบความสำเร็จ					

ส่วนที่ 2.7 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home) (Employee Engagement)

ขณะที่ฉันทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
การพูดถึงองค์กรในแง่บวก (Say)					
1. ฉันมีความภาคภูมิใจและยินดีเสมอที่จะบอกกับผู้อื่นว่าฉันทำงานในองค์กรนี้					
2. ฉันพูดถึงองค์กรในทางที่ดีเสมอเมื่อสนทนากับผู้อื่น					
3. ฉันจะชี้แจงและอธิบายแก้ไขเสมอ เมื่อผู้อื่นกล่าวถึงองค์กรในทางที่ผิด					
ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay)					
4. ฉันมีความรู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กรอย่างแท้จริง					
5. ฉันคิดว่าตัวเองตัดสินใจถูกต้องแล้วที่มาทำงานองค์กรนี้					

ขณะที่ฉันทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6. ฉันจะไม่เปลี่ยนงานใหม่ไปยังองค์กรอื่น แม้ว่าจะได้รับโอกาสและเงินเดือนที่สูงกว่า					
7. ฉันคิดวาจะทำงานกับองค์กรแห่งนี้ตลอดชีวิตการทำงาน					
8 ฉันมักเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรอยางสม่ำเสมอ					
ความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)					
9. ฉันทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กรเสมอ					
10. ฉันพร้อมที่จะทำงานทุกอย่างเพื่อสนับสนุนและพัฒนาองค์กรเสมอ					
11. ฉันมักค้นหาแนวทางการปรับปรุงการทำงานขององค์กรให้ดีขึ้นเสมอ					
12. ฉันยินดีให้ความช่วยเหลือองค์กรในทุกด้านเสมอแม้ว่าฉันจะมีภาระงานที่มากกว่าเดิม					
13. ฉันมีความห่วงใยในความอยู่รอดและทิศทางขององค์กรเสมอ					
14. ฉันทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กรเสมอ					