

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยด้านบริการที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงานฝ่าย
บำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)
อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

ผู้เขียน นายกฤษฎา แสงมีอานุกาฬ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ อรรถวิทย์ สันติธีรารกุล ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร.นฤมล กิมภากรณ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (EGAT) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (EGAT) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง โดยทำการศึกษาจากพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 282คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเชื่อมั่น การแจกแจงแบบทวิ การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบริการที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่องานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีทั้งสิ้น 2 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการให้บริการ และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการ ในส่วนของความผูกพันต่องาน พบว่าระดับความผูกพันต่องานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (EGAT) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปางอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่องานในภาพรวม ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการทำงาน และตำแหน่งงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ และระดับ ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่องาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อปัจจัยด้านความมั่นใจ

ในการบริการ และด้านบรรยากาศในการบริการ ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการทำงานและ ตำแหน่ง ส่วน
ปัจจัยด้านเพศและระดับ ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อปัจจัยทั้งสองด้าน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Service Factor Affect Employee Engagement of Maintenance Section, Electricity Generating Authority of Thailand (EGAT), Mae Moh District, Lampang Province

Author Mr.Kritsada Saengmearnuphap

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Orapin Santidhirakul Chairperson

Lecturer Dr. Narumon Kimpakorn Member

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study Factor Affect Employee Engagement of Maintenance Section, Electricity Generating Authority of Thailand(EGAT),Mae Moh District, Lampang Province The data was collected from questionnaire distributed to 282 Maintenance Section, Electricity Generating Authority of Thailand(EGAT),Mae Moh District, Lampang Province staff. The data was then analyzed using frequency, percentage, mean, reliability score, T test score, analysis of variance and linear regression analysis.

The results of the study shown that the factors significantly affecting employee engagement are self-efficacy and service climate. Employee engagement of Maintenance Section, Electricity Generating Authority of Thailand(EGAT),Mae Moh District, Lampang Province staff was at the “High” level. The personal factors that significantly affecting employee engagement as a whole were age, work period and position while sex and level did not significantly affect employee engagement. The personal factors significantly affecting self-efficacy and service climate were age, work period and position while sex and level did not significantly affect employee engagement.