

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องและส่งผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง โดยผู้ศึกษาสามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยใช้แนวคิดของความผูกพันต่องาน โดยทำการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ความมั่นใจในการทำงาน (Self-Efficacy) และบรรยากาศในการให้บริการ (Service Climate) เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับความผูกพันต่องานในภาพรวม ว่าปัจจัยที่กล่าวมานี้สามารถก่อให้เกิดความผูกพันต่องานมากน้อยเพียงใด

ระเบียบวิธีการศึกษา ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร บทความ หนังสือ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ต และข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม แบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานภายในฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทั้งสิ้น 282 ชุด โดยข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดย Linear Regression และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows 11.5 (Statistical Package for Social Science) ในการวิเคราะห์

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าพนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชายร้อยละ 97.2 มีอายุเฉลี่ย อยู่ที่ 41-50 ปีร้อยละ 60.6 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานช่าง(ช.)ร้อยละ 75.9 ส่วนใหญ่มีระดับ 5 ร้อยละ 33 มีระยะเวลาในการทำงานอยู่ที่ 21-25 ปีร้อยละ 31.6

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

แบบสอบถามที่ใช้เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน โดยใช้คำถามในการวัดสเกลทัศนคติ ตามแบบลิเคอร์ท(Likert Scale) โดยแบ่งความคิดเห็นต่อ ปัจจัยของความผูกพันต่องานออกเป็น 2 ด้าน ประกอบด้วย ได้แก่ ความมั่นใจในการทำงาน (Self-Efficacy) และบรรยากาศในการให้บริการ (Service Climate) เมื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบ แบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 2 ด้าน โดยใช้วิธีการ Reliability Analysis พบว่าค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานทั้ง 2 ด้านมีค่าความเชื่อมั่น (Alpha  $\alpha$ ) ในแต่ละด้านสามารถแจกแจงได้เป็น ความมั่นใจในการทำงาน 0.849 และบรรยากาศในการให้บริการ 0.910 ซึ่งมีความมากกว่า 0.80 แสดงว่าแบบสอบถามทั้ง 2 ด้าน มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ดีมาก สามารถยอมรับได้

#### ระดับความคิดเห็นต่องานของพนักงาน ในแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องาน

ผลการศึกษาด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ความมั่นใจในการทำงาน (Self-Efficacy) และบรรยากาศในการให้บริการ (Service Climate) มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วย โดยสามารถจำแนกได้เป็นแต่ละปัจจัยดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อของความผูกพันต่องาน ในด้านความมั่นใจในการ ทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องาน ใน ด้านความมั่นใจในการทำงาน ค่าเฉลี่ยรวม 5.63 อยู่ในระดับเห็นด้วย แสดงว่าพนักงานมีทัศนคติเชิง บวกในด้านความมั่นใจในการทำงาน โดยพบว่าพนักงานสามารถรับรู้ถึงขีดความสามารถของ ตนเอง และมีความมั่นใจในการทำงานเป็นอย่างดี โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไป น้อยได้ดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่

- 1) ประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ในการทำงานให้กับองค์กร
- 2) ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี
- 3) การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้ขอบเขตความสามารถของฉัน
- 4) ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในองค์กร
- 5) หากกล่าวอย่างมีอาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง
- 6) ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน
- 7) ฉันสามารถทำงานที่ทำหยาบมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่

- 1) ฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน
- 2) ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน

2. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อของความผูกพันต่องาน ในด้านบรรยากาศในการให้บริการ

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องาน ในด้านบรรยากาศในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยรวม 5.45 อยู่ในระดับข้างเห็นด้วย แสดงว่าพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในด้านการบรรยากาศในการให้บริการ โดยพบว่าองค์กรให้ความสำคัญในเรื่องของการบริหารจัดการเพื่อให้พนักงานเกิดบรรยากาศที่ดีในการให้บริการลูกค้า โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่

- 1) โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการขององค์กรท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม
- 2) พนักงานในองค์กรของคุณมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ
- 3) องค์กรมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ
- 4) เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล
- 5) องค์กรมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
- 6) พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงใจในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง

**ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน**

ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรต้น คือปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับ และระยะเวลาในการทำงาน กับตัวแปรตาม คือปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องาน ได้แก่ ความมั่นใจในการทำงาน และบรรยากาศในการให้บริการ เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ว่าในแต่ละตัวแปรนั้นมีความแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งพบว่า

1. ในส่วนของเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่าเพศของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน

2. ในส่วนของอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอายุ ไม่เกิน 40 ปี และ 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ในด้านบรรยากาศในการให้บริการแตกต่างกัน โดยกลุ่มพนักงานอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องาน ในด้านบรรยากาศในการให้บริการมากกว่าพนักงานกลุ่มอายุ ไม่เกิน 40 ปี แสดงให้เห็นว่าอายุของพนักงานนั้นมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน

3. ในส่วนของระยะเวลาในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มระยะเวลาการทำงาน ไม่เกิน 15 ปี กลุ่มระยะเวลาการทำงาน 21-25 ปี และ กลุ่มระยะเวลาการทำงาน 26 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานในด้านบรรยากาศในการให้บริการแตกต่างกัน โดย กลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงาน 21-25 ปีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่องานในด้านบรรยากาศในการให้บริการ มากกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 15 ปี กลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงาน 26 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่องานในด้านบรรยากาศในการให้บริการ มากกว่ากลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 15 ปี แสดงให้เห็นว่าระยะเวลาในการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน

4. ในส่วนของตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มตำแหน่งงาน ช่างชำนาญการ(ชก.) / พนักงานวิชาชีพ(พช.) กลุ่มตำแหน่งงานพนักงานช่าง(ช.) และกลุ่มตำแหน่งงานวิศวกร(วศ.) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ในด้านบรรยากาศในการให้บริการแตกต่างกัน กลุ่มตำแหน่งงาน ช่างชำนาญการ(ชก.) /พนักงานวิชาชีพ(พช.) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องาน ในด้านบรรยากาศในการให้บริการมากกว่ากลุ่มตำแหน่งงาน วิศวกร(วศ.) กลุ่มตำแหน่งงาน พนักงานช่าง(ช.) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความ

ผูกพันต่องาน ในด้านบรรยากาศในการให้บริการมากกว่ากลุ่มตำแหน่งงานวิศวกร(วศ.) แสดงให้เห็นว่าตำแหน่งงานของพนักงานนั้นมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน

5. ในส่วนของระดับ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน พบว่าระดับไม่มีผลต่อความคิดเห็นในด้านความมั่นใจในการทำงาน และ ในด้านบรรยากาศในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน โดยใช้คำถามในการวัดสเกลทัศนคติ ตามแบบลิเคอร์ท(Likert Scale) เมื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาด้านความผูกพันต่องานของพนักงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านการอุทิศตนในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.906 รองลงมา ด้านการให้เวลากับงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.874 และด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.863 ตามลำดับ ส่วนระดับความเชื่อมั่นรวมมีค่าเฉลี่ย 0.939 โดยทุกข้อมีความเชื่อมั่นมากกว่า 0.80 แสดงว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

### ภาพรวมความผูกพันต่องานของพนักงานในฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

ผลรวมของค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันต่องานของพนักงานในฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่องานในภาพรวมของความผูกพันต่องานในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 5.75 ซึ่งแสดงว่าพนักงานมีความผูกพันต่องานในระดับสูง

#### ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ในแต่ละองค์ประกอบของความผูกพันต่องาน

การวัดระดับความผูกพันต่องาน วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยองค์ประกอบของความผูกพันต่องานในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยความผูกพันต่องานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 5.79 แสดงว่าพนักงานมีความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานอยู่ในระดับสูง พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในด้านความผูกพันต่องาน ปัจจัยย่อยด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน โดยพบว่าพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าความมุ่งมั่นทุ่มเทต่องานในระดับสูง มีพลังและมีความรู้สึกที่ดีต่อการมาปฏิบัติงาน และเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม
- 2) ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี
- 3) ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน
- 4) ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน
- 5) เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน
- 6) ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาานาน

2 การอุทิศตนในการทำงาน วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยความผูกพันต่องานในการอุทิศตนในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 5.92 แสดงว่าพนักงานมีความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานอยู่ในระดับสูงมากพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในด้านความผูกพันต่องาน ปัจจัยย่อยด้านการอุทิศตนในการทำงาน โดยพบว่าพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าเป็นส่วนหนึ่งของงานและมีความภูมิใจในงานที่ทำ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ
- 2) ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
- 3) ฉันพบว่างานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน และงานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน
- 4) ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก

3. การให้เวลากับงาน วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยความผูกพันต่องานในการให้เวลากับงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 5.58 แสดงว่าพนักงานมีความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในงานอยู่ในระดับสูง พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในด้านความผูกพันต่องาน ปัจจัยย่อยด้านการให้เวลากับงาน โดยพบว่าพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าให้เวลากับงานสูง และมีความสุขเมื่อได้ทำงาน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ
- 2) ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว

- 3) ฉันจดจ่อกับงานของฉัน
- 4) เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
- 5) การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก
- 6) ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน

ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่องาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมเป็นพนักงานที่มีความผูกพันต่องานอยู่ในระดับสูง โดยค่าเฉลี่ยความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 5.92(สูงมาก) รองลงมาด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.79(สูง) และการให้เวลากับงานมีค่าเฉลี่ย 5.58(สูง) ตามลำดับ

### ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบความผูกพันต่องานของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่องานระหว่างตัวแปรอิสระด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงานและระดับ กับตัวแปรตามซึ่งได้แก่องค์ประกอบความผูกพันต่องาน ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน มีผลการศึกษาดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงโดยรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์ประกอบความผูกพันต่องานทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า เพศของพนักงาน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่องานของพนักงานทั้ง 3 องค์ประกอบ

2. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุ พบว่าอายุมีผลต่อระดับความผูกพันต่องานในภาพรวม โดยเมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบความผูกพันต่องานพบว่ากลุ่มพนักงานที่มีระดับความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุ ไม่เกิน 40 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปีมีค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี แสดงว่า อายุของพนักงานมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่องานของพนักงานใน องค์ประกอบด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)

3. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มตำแหน่งงานพบว่าตำแหน่งงานมีผลต่อระดับความผูกพันต่องานในภาพรวม โดยเมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบความผูกพันต่องาน พบว่ากลุ่มพนักงานที่มีระดับความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีตำแหน่งงาน ช่างชำนาญการ(ชก.)/

พนักงานวิชาชีพ(พช.)มีความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีตำแหน่งงาน วิศวกร(วศ.) และ พนักงานช่าง(ช.)มีค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีตำแหน่งงาน วิศวกร(วศ.) แสดงว่า ตำแหน่งงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่องานของพนักงานใน องค์ประกอบด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)

4. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มระดับ โดยรวมมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ระดับของพนักงาน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่องานของพนักงาน

5. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มระยะเวลาการทำงานพบว่าระยะเวลาในการทำงานมีผลต่อระดับความผูกพันต่องานในภาพรวม โดยเมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบความผูกพันต่องาน พบว่ากลุ่มพนักงานที่มีระดับความผูกพันต่องานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงาน 21-25 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่องานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงาน ไม่เกิน 15 ปี

ในด้านการอุทิศตนในการทำงาน(Dedication) จำแนกตามระยะเวลาการทำงานเป็นรายคู่พบว่ากลุ่มพนักงานที่มีระดับความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงาน 16-20 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 15 ปี กลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงาน 21-25 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 15 ปี และกลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงาน 26 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงาน ไม่เกิน 15 ปี

แสดงว่า ระยะเวลาการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่องานของพนักงานใน องค์ประกอบด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน(Vigor) และด้านการอุทิศตนในการทำงาน(Dedication)

**ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานในแต่ละด้าน และภาพรวมความผูกพันต่องานของพนักงาน**

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ความมั่นใจในการทำงาน และบรรยากาศในการให้บริการ ต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ความ



มุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน จากผลการศึกษາสามารถแสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้

### 1. ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)

ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการบริการ และด้านบรรยากาศในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อ งานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานมีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.784 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันงานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทใน การทำงาน ได้ร้อยละ 61.4 ส่วนความผูกพันต่องานอีกร้อยละ 38.6 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ เมื่อ พิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ(Sig.) พบว่า องค์ประกอบด้านความมั่นใจในการทำงาน และด้าน บรรยากาศในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการ ทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความ ถดถอย พบว่า ด้านความมั่นใจในการทำงาน สามารถทำนายระดับความผูกพันต่องานด้านความ มุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ได้มากที่สุด (B= 0.556) รองลงมาคือ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ (B = 0.302)ดังนั้นการสร้าง ความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานของพนักงานให้ มากขึ้น ควรเน้นที่ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความ ผูกพันต่องานของพนักงานมากที่สุด

### 2. ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)

ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจใน การทำงาน และด้านบรรยากาศในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานด้านการ อุทิศตนในการทำงานมีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ0.662 โดย พบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงาน ได้ร้อยละ 43.8 ส่วนความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงานอีกร้อยละ 56.2 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัย อื่นๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) พบว่า ทั้ง 2 ด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ งานด้านการอุทิศตนในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณา จากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย พบว่า ด้านบรรยากาศในการให้บริการสามารถทำนายระดับความ ผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย (กฟผ.) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ได้มากที่สุด (B= 0.398) รองลงมาคือ ด้านความ มั่นใจในการทำงาน (B = 0.384)ตามลำดับ ดังนั้นการสร้าง ความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนใน

การทำงานของพนักงานให้มากขึ้น ควรเน้นที่ปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่องานมากที่สุด

### 3. ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption)

ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน และด้านบรรยากาศในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงานมีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.657 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันงานด้านการให้เวลากับงาน ได้ร้อยละ 43.2 ส่วนความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงานอีกร้อยละ 56.8 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) พบว่า ทั้ง 2 ด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย ด้านความมั่นใจในการทำงานสามารถทำนายระดับความผูกพันต่องานของพนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ได้มากที่สุด (B = 0.432) รองลงมาคือ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ (B = 0.355) ดังนั้นการสร้างความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงานของพนักงานให้มากขึ้น ควรเน้นที่ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่องานมากที่สุด

**ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานในด้านต่าง ๆ และภาพรวมความผูกพันต่องานของพนักงาน**

ผลการหาความสัมพันธ์ พบว่า องค์ประกอบความผูกพันทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ มั่นใจในการให้บริการ และด้านบรรยากาศในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องาน มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.782 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่องานอีกร้อยละ 61.1 ส่วนความผูกพันต่องานอีกร้อยละ 38.9 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ แสดงว่าค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเส้นตรงจะใกล้เคียงกับระดับความผูกพันในภาพรวมจริง ๆ ของพนักงานได้ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า ทั้ง 2 ด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในภาพรวมต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย พบว่าด้านความมั่นใจในการทำงานสามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด (B = 0.462) รองลงมาคือ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ (B = 0.349)

## อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง เพื่อค้นหาปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ทำให้สามารถอภิปรายถึงประเด็นสำคัญที่เกิดจากการศึกษาได้ดังนี้

### 1. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการทำงานและ ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และระดับ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อปัจจัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กฤษณ์ จิตนุยานนท์(2552) ที่ทำการศึกษ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอเมือง จังหวัด ลำปาง ที่พบว่า เพศ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลแต่อย่างใดต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านความมั่นใจในการทำงานและด้านบรรยากาศในการบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอรรดพล สนสิริ(2552) ที่ทำการศึกษเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในหน่วยงานสนับสนุนของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่พบว่า เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านความมั่นใจในการทำงานและด้านบรรยากาศในการบริการ

### 2. ความความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อความผูกพันต่องานในภาพรวมและองค์ประกอบของความผูกพันต่องาน

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการทำงาน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และระดับที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่องาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุรารักษ์ ศักดิ์ธรรมเจริญ (2549) ได้ทำการศึกษาคความผูกพันต่องาน: พนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ซึ่งพบว่า เพศ ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันต่องาน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ปกรณ์ ขจรเจริญ (2549) ได้ทำการศึกษาคความผูกพันต่องาน: กรณีศึกษา พนักงานบริษัท กรุงเทพ – เพชรบุรี ทัวร์ จำกัด ในจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งพบว่า เพศ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่องาน

ระดับความผูกพันต่องานของพนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ต่อความผูกพันต่องานในภาพรวม

จากการศึกษาเมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงาน มีระดับความคิดเห็นต่อภาพรวมของความผูกพันต่องาน ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 5.75 เป็นระดับความคิดเห็นที่อยู่ในค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.61 – 5.80 ซึ่งสามารถแปลผลได้ว่าพนักงานมีความผูกพันต่องานในระดับสูง

และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นคือปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องาน ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ความมั่นใจในการทำงาน และบรรยากาศในการให้บริการ ต่อ ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่องาน พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (R Square) ซึ่งเป็นตัวบ่งบอกว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีการแปรผันกันในทางบวก โดยตัวแปรต้นนั้นสามารถอธิบายถึงความผูกพันต่องานร่วมกันได้ร้อยละ 61.10 ส่วนความผูกพันต่องานอีกร้อยละ 38.90 เป็นผลมาจากปัจจัยอื่นๆ โดยที่สามารถอธิบายในแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานได้ดังนี้

#### 1. ความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน

จากศึกษาพบว่า ความมั่นใจในการบริการนั้นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานอย่างมีนัยสำคัญ (ค่า Sig.) และจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า ด้านความมั่นใจในการทำงาน (B=0.462) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานในองค์ประกอบด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (B=0.556) และ ด้านการให้เวลากับงาน(B=0.432) เป็นอันดับหนึ่ง องค์ประกอบด้านการอุทิศตนในการทำงาน(B=0.384) เป็นอันดับสอง โดยที่ความมั่นใจในการบริการเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งแสดงออกถึงความมั่นใจในความสามารถของตนเอง มีความเชื่อมั่นว่าความสามารถของตนเองนั้นสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งตรงตามแนวคิดของ Albert Bandura (1997) ผู้คิดค้นทฤษฎีความมั่นใจในการทำงาน (Self-Efficacy) ที่ว่า หากพนักงานมีความเชื่อว่าเรามีความสามารถ ก็จะแสดงออกถึงความสามารถนั้นออกมา โดยพนักงานที่เชื่อว่าตนเองมีความสามารถจะมีความอดทน อุตสาหะ ไม่ท้อถอยง่าย และจะทำให้งานนั้นๆประสบความสำเร็จในที่สุด ซึ่งความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองเกิดจากปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ ประสบการณ์และความสำเร็จที่ผ่านมา การใช้ตัวแบบ การใช้คำพูดชักจูง และการกระตุ้นอารมณ์ ซึ่งจะทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการวางแผนดำเนินงาน เพื่อผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ค้นหาแรงจูงใจที่ดีเยี่ยม ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ได้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสำหรับลูกค้า เมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกันกับบรรณพจนานุกรม สนธิ (2552) ที่ทำการศึกษารื่องความผูกพันต่อ

องค์การของพนักงานในหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าในส่วนของความมั่นใจในการทำงานของพนักงานนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยและ ความมั่นใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานในทุกองค์ประกอบเป็นอันดับหนึ่ง เป็นผลมาจากความรู้สึกเชื่อมั่นว่าตนมีความรู้ความสามารถเทียบเท่าหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน และมั่นใจในความสามารถของตนเองในการทำงานเป็นอย่างดี สามารถทำงานภายใต้ขอบเขตความสามารถของตน

## 2. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในการให้บริการ ที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน

จากการศึกษาพบว่า บรรยากาศในการให้บริการนั้นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานอย่างมีนัยสำคัญ (ค่า Sig.) และจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า ด้านบรรยากาศในการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานในภาพรวม( $B=0.349$ ) โดยมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานในองค์ประกอบด้านการอุทิศตนในการทำงาน( $B=0.384$ ) เป็นอันดับหนึ่ง ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน( $B=0.302$ ) และ ด้านการให้เวลากับงาน( $B=0.355$ ) เป็นอันดับสอง โดยปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าองค์กรให้การสนับสนุนในตัวพนักงานและการทำงาน โดยการสร้างทัศนคติที่ดีให้กับพนักงาน ก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ Benjamin Schneider (1998) ที่กล่าวไว้ว่าบรรยากาศในการให้บริการคือการรับรู้และความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อวิธีการ ขั้นตอน และพฤติกรรมในการให้บริการ ซึ่งจะทำให้เขาได้รับคำชมเชย รางวัล บนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ เป็นการตอบแทน ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งกับงานและองค์กร และแบ่งบรรยากาศในการให้บริการเป็น 4 มิติคือ การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Oreintation) วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการ (Managerial Practices) เสียงสะท้อนจากลูกค้า (Customer Feedback) และ บรรยากาศในการให้บริการในภาพรวม (Global Service Climate) ซึ่งสอดคล้องกับของ อรรถพล สนศิริ(2552) ที่ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่พบว่าในส่วนของบรรยากาศในการให้บริการของพนักงานนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68 ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยและมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานอย่างมีนัยสำคัญ (ค่า Sig.) และจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า ด้านบรรยากาศในการให้บริการมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกกับองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้าน โดยมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานในองค์ประกอบด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน( $B=0.204$ ) ด้านการอุทิศตนในการทำงาน( $B=0.289$ ) และ ด้านการให้เวลากับงาน( $B=0.275$ )

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาได้ค้นพบประเด็นดังต่อไปนี้

1. พนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง มีความผูกพันต่องานในภาพรวมในระดับสูง โดยเมื่อพิจารณาองค์ประกอบความผูกพันต่องานทั้ง 3 ด้าน พบว่า มีความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ในระดับสูง ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) ในระดับสูงมาก และด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) ในระดับสูง

2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการทำงาน และตำแหน่งงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ และระดับ ไม่มีผลต่อความผูกพันต่องาน

3. พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 15 ปีถึงแม้ว่ามีค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงานในระดับสูง แต่ก็ยังน้อยกว่ากลุ่มอื่นที่มีค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงานในระดับสูงมาก อาจเนื่องมาจากกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงาน ไม่เกิน 15 ปีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ด้านบรรยากาศในการบริการน้อยกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงาน 21-25 ปี และ 26 ปีขึ้นไป

4. พนักงานที่มีตำแหน่งงานวิศวกร มีค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น อาจเนื่องมาจากกลุ่มที่มีตำแหน่งงานวิศวกรมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ด้านบรรยากาศในการบริการน้อยกว่า กลุ่มตำแหน่งงานอื่น

5. ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานด้านความมั่นใจในการทำงาน พบว่าค่าถ้อยคำด้าน การประเมินทักษะและความสามารถของตนเองของพนักงานว่ามีเท่ากับหรือมากกว่าเพื่อนร่วมงาน มีระดับความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย รองลงมาได้แก่ การประเมินคุณสมบัติของตนเองของพนักงานว่าเกินกว่าตำแหน่งที่ตนเองได้รับในปัจจุบัน อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างเห็นด้วย ซึ่งแตกต่างจากข้ออื่นๆที่อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นแยกแยะตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ไม่มีผลต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่าปัจจัยย่อยด้าน ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่าง มีระดับความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้าง

เห็นด้วย ซึ่งแตกต่างจากข้ออื่นๆที่อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นแยกแยะตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า อายุ ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง และระดับมีผลต่อปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ส่งผลต่อระดับความผูกพันในภาพรวม และองค์ประกอบความผูกพันด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน และ ด้านการให้เวลากับงาน มากที่สุด ส่วนด้านบรรยากาศในการให้บริการส่งผลต่อองค์ประกอบความผูกพันด้านการอุทิศตนในการทำงานมากที่สุด ส่วนซึ่งความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ปัจจัยส่งผลในทางบวกต่อองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้าน

### ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาพบว่ายังมีบางประเด็นที่น่าสนใจ จึงใคร่ขอเสนอแนะความคิดเห็นซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง หรือหน่วยงานอื่นๆของกฟผ. ในการสร้างความผูกพันต่องานในอนาคต ซึ่งมีแต่ละประเด็นดังนี้

1. ผลการศึกษาในส่วนของความคิดเห็นของพนักงานด้านความมั่นใจในการบริการลูกค้าโดยรวมแล้วอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งมีระดับความคิดเห็นสูงสุดจากทั้งสองปัจจัย แสดงว่าพนักงานมีความมั่นใจในการบริการและการปรับตัวให้เหมาะสมกับการบริการอยู่แล้ว แต่ในคำถามย่อยด้านการประเมินความสามารถของตนเองว่ามีเท่ากับหรือมากกว่าเพื่อนร่วมงาน และ การประเมินคุณสมบัติของตนเองของพนักงานว่าเกินกว่าตำแหน่งที่ตนเองได้รับในปัจจุบัน อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ดังนั้นผู้บริหารควรใช้จุดนี้ในการเพิ่มระดับความมั่นใจในการบริการให้พนักงาน โดยการจัดการฝึกสอนสำหรับการฝึกพนักงานอย่างต่อเนื่อง และทั่วถึงเพื่อให้พนักงานมีความสามารถเทียบเท่ากับเพื่อนร่วมงานในส่วนงานที่ตนเองทำ และให้โอกาสปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งความรับผิดชอบที่สูงขึ้นบ้าง ตามคุณสมบัติและความเหมาะสม หรือมีการให้ข้อมูลความรู้ที่จำเป็นในการบริการอยู่ตลอดเวลาหรือมีการจัดการสัมมนาเพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้หรือแสดงออกความคิดเห็นเพื่อกระตุ้นให้เกิดความมั่นใจในการทำงาน อีกทั้งยังเป็นการสร้างมิตรภาพและความสัมพันธ์ที่ดีให้แก่พนักงานเพื่อง่ายแก่การปรับตัวและการทำงานร่วมกัน

2. ผลการศึกษาในส่วนของความคิดเห็นของพนักงานด้านบรรยากาศในการให้บริการโดยรวมแล้วอยู่ในระดับเห็นด้วย แต่เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยแต่ละด้านพบว่าคำถามย่อยด้านผู้บริหารแสดงความหวังใจอย่างจริงใจในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง

อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย และพนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการ เป็นอย่างดีอยู่ในระดับเห็นด้วยเป็นสองปัจจัยที่มีความคิดเห็นอยู่ในสองอันดับสุดท้าย แสดงว่าพนักงานบางส่วนคิดว่าผู้บริหารไม่ได้ปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดี และพนักงานบางส่วนยังไม่เข้าใจในมาตรฐานในการให้บริการ ดังนั้นผู้บริหารควรปฏิบัติตัวเป็นตัวอย่างที่ดี และมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้พนักงานในหลักสูตรที่เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3. จากผลการศึกษาที่พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 15 ปีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ด้านบรรยากาศในการบริการน้อยกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงาน 21-25 ปี และ 26 ปีขึ้นไป กับพนักงานกลุ่มที่มีตำแหน่งงานวิศวกรมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ด้านบรรยากาศในการบริการน้อยกว่า กลุ่มตำแหน่งงานอื่นดังนั้น พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 15 ปี และพนักงานกลุ่มที่มีตำแหน่งงานวิศวกร เป็นกลุ่มที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการเพิ่มระดับความคิดเห็นของพนักงานด้านบรรยากาศในการให้บริการ โดยมีการชี้แจงทำความเข้าใจ พนักงานทั้งกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 15 ปี และกลุ่มที่มีตำแหน่งงานวิศวกร เกี่ยวกับวิธีการ ขั้นตอน และพฤติกรรมในการให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้เขาได้รับคำชมเชย รางวัล บนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ เป็นการตอบแทน จัดการอบรมเพื่อให้พนักงานทั้งสองกลุ่มเรียนรู้เกี่ยวกับมาตรฐานในการให้บริการ และผู้บริหารต้องผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงใจในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง

4. จากผลการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นใจในการบริการ และบรรยากาศในการให้บริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงานพนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) อำเภอมะเมาะ จังหวัดลำปาง ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการมุ่งเน้นพัฒนาปัจจัยทั้ง 2 ด้าน ซึ่งจากผลการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่องานในภาพรวม และองค์ประกอบความผูกพันด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน และ ด้านการให้เวลากับงาน ของพนักงานมากที่สุดก็คือ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการบริการ รองลงมาได้แก่ บรรยากาศในการให้บริการ ส่วนด้านบรรยากาศในการให้บริการส่งผลต่อองค์ประกอบความผูกพันด้านการอุทิศตนในการทำงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ความมั่นใจในการบริการ ดังนั้นหากองค์กรต้องการมุ่งเน้นในเรื่องของความผูกพันต่องานในระยะเวลาอันสั้น ควรเน้นไปที่ความมั่นใจในการบริการ แต่ในระยะยาวแล้วควรมีการสนับสนุนในด้านของบรรยากาศในการให้บริการควบคู่กันไปถึงจะเกิดผลดีต่อองค์กรมากที่สุด

5. จากผลการศึกษาที่พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 15 ปีมีค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น กับพนักงานที่มี



ตำแหน่งงานวิศวกร มีค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มอื่นดังนั้น พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน ไม่เกิน 15 ปี และพนักงานกลุ่มที่มีตำแหน่งงาน วิศวกร เป็นกลุ่มที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการเพิ่มระดับความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงานผู้บริหารควรกระตุ้นให้พนักงานให้พนักงานเห็นความสำคัญในการบริการของตน ผู้บริหารควรให้งานให้พนักงานช่วยแก้ปัญหาที่ไม่ยากเกินไปและไม่ยุ่งเกินไป โดยเป็นปัญหาที่ทำให้พนักงานอยากแก้ปัญหาเหล่านั้น ซึ่งหากแก้ไขปัญหาได้สำเร็จควรมีการชมเชยให้กำลังใจ สร้างความภาคภูมิใจในงานที่ตนเองทำ เกิดความรักผูกพันกับงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งก็จะส่งผลดีต่อการทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved