

**อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร และความคาดหวังในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อ
ความจงรักภักดีของพนักงาน กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้)
Influences of Organizational Commitment and Job Expectation toward Devotion
of the Employees: Case Study of Provincial Electricity Authority (PEA) Area3
(Southern Region)**

เดรญา มีบำรุง Deraya Meebamrung

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) 2) ศึกษาระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) 3) ศึกษาระดับความจงรักภักดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) และ 4) ศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร และความคาดหวังในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) จำนวน 325 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านพฤติกรรม รองลงมาคือ ด้านเจตคติ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานทางสังคม โดยกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านคุณค่าหรือรางวัลที่ได้รับ และกลุ่มตัวอย่างมีระดับความจงรักภักดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก รองลงมาคือ ด้านการรับรู้องค์กร และด้านความรู้สึกร่วม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการรับรู้ นอกจากนี้ยังพบว่า ความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม ความผูกพันต่อองค์กรด้านเจตคติ และความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 41.0

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์กร, ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน, ความจงรักภักดี

Abstract

This research aimed to 1) understand the organizational commitment of the employees at Provincial Electricity Authority Area3 (Southern region), 2) observe the job expectation of the employees, 3) identify the devotion level of the employees, and 4) study the effect of organizational commitment and job expectation of the employees. The samples were 325 employees at the Provincial Electricity Authority Area3 (Southern region). Frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple linear regression were applied in the analysis.

The result revealed that the samples had a high level of commitment toward their organization, particularly on the aspects of behavior and the attitude while the correctness or social norms was the least. On the other hand, the samples had a high level of job expectation, specifically on the aspects of the work effort followed by the work outcomes whereas the value and reward were the least. Moreover, the samples also had a high level of devotion on the aspects of demeanor, organizational perception, and feeling, but the perception was the least. In addition, the job expectation on the aspect of work outcomes and work effort and the organizational commitment on the aspect of behavior and attitude had a 41% effect on the devotion of the employees at the Provincial Electricity Authority Area3 (Southern region).

Key Words : Organizational commitment, Job expectation, Devotion

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งต่อการบรรลุความสัมฤทธิ์ผลในการบริหารองค์กร ทั้งด้านการวางแผน การจัดองค์กร การนำองค์กร การควบคุม ล้วนต้องอาศัยบุคลากร เป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผน และดำเนินการในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์กรให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ องค์กรใดจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญหลายปัจจัย ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยในการผลักดันให้องค์กรขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งนับได้ว่าทรัพยากรมนุษย์เปรียบเสมือนขุมทรัพย์ที่มีค่ามหาศาล ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญและตระหนักถึงการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ ปัจจุบันการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นก็ได้จำกัดขอบเขตเพียงแค่การสรรหา และคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรเท่านั้น หากแต่มีสิ่งสำคัญที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป คือ การปลูกฝังหรือสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความพึงพอใจ มีความผูกพัน มีความซื่อสัตย์และความจงรักภักดีที่จะให้ความร่วมมือกับการบริหารจัดการตลอดไป

โดยองค์กรจะต้องใส่ใจดูแลพัฒนาบุคลากรอันจะส่งผลให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างชื่อเสียงและสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรด้วยความยินดี เพราะองค์กรจะดำเนินกิจกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเป้าหมายไว้นั้นจะต้องอาศัยปัจจัยสำคัญต่างๆ ได้แก่ คน วัตถุประสงค์ เงิน สิ่งของ เพื่อดำเนินกิจกรรม ซึ่งมักพบปัญหาที่เกิดจากคนในระบบองค์กร โดยปัญหาเหล่านั้นอาจแก้ไขได้ แต่จำเป็น ต้องแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีที่เหมาะสม เนื่องจากคนเป็นปัจจัยหลักในการบริหารองค์กร ซึ่งแตกต่างจากเครื่องจักร เพราะคนมีความรู้สึกนึกคิดมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้น การบริหารคนจะต้องอาศัยหลักการสร้างขวัญ กำลังใจและความผูกพันให้เกิดขึ้นกับองค์กร เพื่อที่จะสามารถธำรงรักษาคนหรือบุคลากรที่มีคุณภาพเหล่านั้นให้อยู่กับองค์กรไปให้นานที่สุด องค์กรจำเป็นที่จะต้องวางแผนบริหารทรัพยากรเพื่อที่จะสร้างความผูกพันให้บุคคล เหล่านั้นมีความทุ่มเทร่างกาย แรงใจในการทำงานให้กับองค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ จึงจะเห็นได้ว่าคนเป็นปัจจัยสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร ผู้บริหารจะต้องสร้างขวัญ กำลังใจ สร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน อันจะก่อให้เกิดองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตาม ที่กำหนดไว้ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเป็นเรื่องสำคัญที่ทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ไม่ควรละเลยความสำคัญ (ต่อตระกูล อุดม, 2560)

ที่สำคัญการทำงานยังเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตคน เป็นโอกาสที่เกิดการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้ใช้แรงงานกับ บุคคลอื่น ๆ กับสถานที่ทำงาน ดังนั้น การทำงานจึงเปิดโอกาสในการแสดงออกถึงสติปัญญา ความคิดริเริ่มอันนำมาสู่เกียรติยศและความพึงพอใจในชีวิต เมื่อแต่ละบุคคลได้ใช้ชีวิตสำหรับการทำงานกับสิ่งที่ตนพอใจก็จะทำให้มีสภาพจิตและอารมณ์ที่ดี ซึ่งส่งผลให้ทำงานดีได้ด้วย (ทัศนีย์ ชาติไทย, 2559) ดังนั้น ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะสร้างความผูกพันกับองค์กร ให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร การทำให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งและมีส่วนร่วมในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และพร้อมที่จะมุ่งมั่นทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะอุทิศกำลังกาย กำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร ในฐานะตัวแทนขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในองค์กร ดังนั้น การสร้างความผูกพันที่มีต่อองค์กรให้กับบุคลากรในหน่วยงาน จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ความผูกพันต่อองค์กรจะ เป็นตัวสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคลากรต่อองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการมีส่วนที่จะพัฒนาและบ่งชี้ถึงศักยภาพขององค์กร นอกเหนือจากนั้นแล้ว ความผูกพันต่อองค์กรยังสืบเนื่องไปถึงประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ ซึ่งช่วยลดอัตราการขาดงาน การมาสาย รวมถึงการลาออก ล้วนมีผลกระทบกับผลการปฏิบัติงาน ผลผลิตและประสิทธิภาพขององค์กร (สุทธิพงษ์ อ่อนจันทร์อบ, 2558) การลาออกจากงาน ของบุคลากรในองค์กรจะ ก่อให้องค์กรสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อม เกิดผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารและกลุ่มสังคมภายในองค์กรจะได้รับผลกระทบ โดยเฉพาะถ้าบุคลากรที่ลาออกไปนั้นมีบทบาทสำคัญ ส่งผลให้ผลผลิตและประสิทธิภาพขององค์กรลดลงในช่วงที่ตำแหน่งนั้น ๆ วางอยู่ อีกทั้งยัง ทำให้ขวัญกำลังใจของบุคลากรที่ยังอยู่ใน องค์กรลดลง ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญและสนใจในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างจริงจัง เพื่อให้้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป จึงเป็นหน้าที่สำคัญของงานด้านทรัพยากรมนุษย์ที่จะต้องทำให้บุคลากรในองค์กรมีคุณภาพชีวิตการ

ทำงานที่ดี ทำให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร (สลักจิต ต้นติบุญทวีวัฒน์, 2556) ความจงรักภักดีของพนักงาน (Employee Loyalty) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่ชี้ให้เห็นถึง ความคิดและทัศนคติในด้านที่ดีต่อองค์กร มักจะแสดงออกผ่านทางพฤติกรรมในการทำงาน โดยส่วนใหญ่จะแสดงถึงความทุ่มเททั้งร่างกายและจิตใจในงานที่ทำ เป็นการอุทิศตนอย่างเต็มที่ในงาน ที่ทำ เป็นความรู้สึกว่างานที่ทำมีความสำคัญต่อองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าของงานเป็นความมุ่งมั่น ที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตลอดจนมีความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กรและไม่คิดที่จะย้ายไปทำงานที่อื่น (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2559) โดยความจงรักภักดีของพนักงานนั้นเป็นพฤติกรรม ด้านบวกของบุคคล ที่ในองค์กรต่างๆปรารถนาให้เกิดขึ้นกับพนักงานของตน องค์ประกอบของความจงรักภักดีของพนักงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ (พิมพ์หทัย บำรุงกิจ, 2555) ดังนั้นหากองค์กรต้องการให้เกิดความจงรักภักดีของพนักงานขึ้น ก็จำเป็นต้องตอบสนองในสิ่งที่พนักงานต้องการ เพราะจะช่วยลดอัตรา การลาออกของพนักงาน และจงใจให้พนักงานอยู่กับองค์กรตลอดไป ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่จงใจให้เกิดความภักดีได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้)
2. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้)
3. เพื่อศึกษาระดับความจงรักภักดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้)
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร และความคาดหวังในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้)

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม ด้านเจตคติ และด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานทางสังคม ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้)
2. ความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน ด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน และด้านคุณค่าหรือรางวัลที่ได้รับ ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) ได้แก่ จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดปัตตานี จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล และจังหวัดพัทลุง มีจำนวนทั้งสิ้น 1,707 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษามุ่งเน้น เรื่อง อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร และความคาดหวังในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) ซึ่งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรม ด้านเจตคติ และด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานทางสังคม

ส่วนความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) ประกอบด้วย ด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน ด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน และด้านคุณค่าหรือรางวัลที่ได้รับ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความจงรักภักดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ และด้านการรับรู้องค์การ

3. ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการวิจัย รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2564 – มกราคม 2565

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) ได้แก่ จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดปัตตานี จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล และจังหวัดพัทลุง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

แนวคิดของ Allen & Meyer (1990 อ้างถึงใน กาญจนานันท์ศรีทุม, 2559) ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความรู้สึกผูกพันด้านทัศนคติหรือด้านจิตใจ
2. ความรู้สึกผูกพันด้านการคงอยู่
3. ความรู้สึกผูกพันด้านบรรทัดฐาน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน

Vroom (1964 อ้างถึงใน ภัศรา อูฐา, 2558) พิจารณาจากองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1. ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน
2. ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับ
3. ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

Hoy & Rees (1974 อ้างถึงใน ขจรพรรณ ธรรมพิทักษ์, 2557) กล่าวถึงองค์ประกอบของความจงรักภักดีต่อ องค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน

1. พฤติกรรมที่แสดงออก
2. ความรู้สึก
3. การรับรู้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชญัญญ์ จีปน (2559) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจที่มีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมความจงรักภักดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

นันทพร ชวนชอบ (2562) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษา พบว่า ระดับความจงรักภักดีของบุคลากรกองบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการรับรู้ของบุคลากร ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง

วัชรินทร์ ศรีวิชา (2562) ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยนครพนม ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจโดยภาพรวม และรายปัจจัยอยู่ในระดับมาก ส่วนความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยนครพนม โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) ได้แก่ จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดปัตตานี จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล และจังหวัดพัทลุง มีจำนวนทั้งสิ้น 1,707 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของพนักงานที่ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) โดยใช้สูตร Yamane (1967 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อน ± 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 325 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเทียบสัดส่วน (Proportionate Stratified Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) เป็นคำถามแบบมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) เป็นคำถามแบบมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) เป็นคำถามแบบมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยศึกษาแบบวัดจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี นิยามคำศัพท์ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีของพนักงานในองค์กรภาครัฐและเอกชน เพื่อกำหนดขอบเขตในการสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย

2. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม และเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความถูกต้องและให้คำแนะนำ พร้อมแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ หลังจากนั้นนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 3 ท่าน ซึ่งประกอบด้วย

2.1 อาจารย์ ดร.สุรพัฒน์ มังคะลี ตำแหน่งงาน อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2.2 นายศัลยุทธ ไชยเสโน ตำแหน่งงาน ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและพลังงานไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) จังหวัดยะลา

2.3 นายสมพงษ์ เรืองศิลป์ ตำแหน่งงาน ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอเทพา

3. ผู้วิจัยนำผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และภาษาได้ค่า IOC (Index of Item objective Congruence : IOC) ซึ่งแต่ละข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 โดยรวมทั้งฉบับ เท่ากับ 0.987 จึงถือเป็นที่ยอมรับได้

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยอีกครั้ง เพื่อพิจารณาความถูกต้อง และปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มพนักงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการวิจัย จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟาของครอนบาค (α -Coefficient) จะต้องได้ค่าดัชนีมากกว่า 0.7 ขึ้นไป

5. จากการทดสอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ 0.958 ส่วนความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ 0.780 และความจงรักภักดีของพนักงาน ได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ 0.883 ซึ่งโดยรวมทั้งฉบับ ได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ 0.943 โดยถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือตามหลักสถิติ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ติดต่อขอจดหมายรับรองจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสงขลา ถึงผู้ช่วยผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคใต้) เพื่อแนะนำตัวและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือเพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยติดต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) ตามแต่ละพื้นที่ ได้แก่ จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดปัตตานี จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล และจังหวัดพัทลุง เพื่อประสานงานในการส่งแบบสอบถาม จำนวน 325 ชุด ถึงพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการกรอกข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมขอความร่วมมือส่งแบบสอบถามคืนผู้วิจัย ภายใน 20 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) วิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ประเมินระดับความผูกพันต่อองค์กร ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร และความคาดหวังในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) วิเคราะห์หาค่าถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 71.38 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.00 โดยนับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 83.08 ซึ่งมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 69.23 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.62 ซึ่งมีระดับเงินเดือน 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.54 มีตำแหน่งงานระดับ 4 - 6 คิดเป็นร้อยละ 46.46 โดยปฏิบัติงานอยู่ที่จังหวัดสงขลา คิดเป็นร้อยละ 48.00 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 26 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.00

2. กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านพฤติกรรม ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมาคือ ด้านเจตคติ ($\bar{X} = 4.54$) และด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานทางสังคม ($\bar{X} = 4.25$)

3. กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมา คือ ด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.54$) และด้านคุณค่าหรือรางวัลที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.21$)

4. กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความจงรักภักดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมาคือ ด้านการรับรู้องค์กร ($\bar{X} = 4.34$) ด้านความรู้สึกรัก ($\bar{X} = 4.31$) และด้านการรับรู้ ($\bar{X} = 4.23$)

5. อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร และความคาดหวังในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) ดังตาราง 1

ตาราง 1

อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร และความคาดหวังในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) (n=325)

ความผูกพันต่อองค์กร และความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	ความจงรักภักดี				โดยรวม
	ด้าน พฤติกรรมที่แสดงออก	ด้าน ความรู้สึกรัก	ด้าน การรับรู้	ด้าน การรับรู้องค์กร	
Constant	.575	.821	.852	2.207	1.114
ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม (X_1)	.143*	.121	.186	.126	.144**
ความผูกพันต่อองค์กรด้านเจตคติ (X_2)	.266**	.103	.086	.031	.122*
ความผูกพันต่อองค์กรด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานทางสังคม (X_3)	.045	.124*	.061	.000	.057
ความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน (X_4)	.062	.079	.205*	.143*	.122*
ความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน (X_5)	.370**	.272**	.124	.090	.214**
ความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านคุณค่าหรือรางวัลที่ได้รับ (X_6)	.007	.080	.089	.083	.061
F Test	49.944	19.362	11.882	9.986	36.899
R²	.485	.268	.183	.159	.410
Adjusted R²	.475	.254	.168	.143	.399

* $p < .05$, ** $p < .01$ (ตัวเลขที่เห็นคือค่า B ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบแนบดิม)

จากตาราง 1 พบว่า ความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม ความผูกพันต่อองค์กรด้านเจตคติ และความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 41.0 ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยในรูปแบบแนบดิม} = 1.114 + .214X_5 + .144X_1 + .122X_2 + .122X_4$$

หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านเจตคติ และความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 48.5 ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ} = 575 + .370X_5 + .266X_2 + .143X_1$$

2. ความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานทางสังคม ส่งผลต่อความจงรักภักดีด้านความรู้สึกรักของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 26.8 ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ} = .821 + .272X_5 + .124X_3$$

3. ความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีด้านการรับรู้ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 18.3 ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ} = .852 + .205X_4$$

4. ความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีด้านการรับรู้ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 15.9 ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ} = 2.207 + .143X_4$$

อภิปรายผล

1. กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านพฤติกรรมสอดคล้องกับการศึกษาของพรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านพฤติกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านเจตคติ สอดคล้องกับการศึกษาของจิตพิสุทธิ์ ไหมสุวรรณ (2562) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเครื่องมือแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลกรุงเทพ ผลการศึกษา พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรัก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของปรีชา ทองพันพาน (2560) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลนครแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลนครแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีระดับความผูกพันด้านทัศนคติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานทางสังคม สอดคล้องกับการศึกษาของอุทุมพร รุ่งเรือง (2555) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท

อุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก ผลการศึกษา พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของวัชรินทร์ ศรีวิชา (2562) ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยนครพนม ผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยนครพนม ความคาดหวังด้านความพยายามกับการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของวัชรินทร์ ศรีวิชา (2562) ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยนครพนม ผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยนครพนม ความคาดหวัง ด้านการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านคุณค่าหรือรางวัลที่ได้รับ ทั้งนี้เนื่องจากการให้รางวัลที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน กลายเป็นประเด็นที่เป็นความท้าทายของงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน เป็นส่วนสำคัญของกระบวนการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายขององค์กร เพื่อที่จะสร้างระบบการให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพและมีความเป็นธรรมในการตอบสนองต่อคุณค่าของพนักงานที่มีต่อองค์กร

3. กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความจงรักภักดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก สอดคล้องกับการศึกษาของนาง ภูมดี (2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความภักดีต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า ความภักดีของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคาม ด้านพฤติกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการรับรู้องค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของชัยญณัฐ จีป็น (2559) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจที่มีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ผลการศึกษา พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความรู้สึกร สอดคล้องกับการศึกษาของนาง ภูมดี (2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความภักดีต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า ความภักดีของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคาม ด้านจิตใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านการรับรู้ สอดคล้องกับการศึกษาของ สัทธา สัทธา (2561) ศึกษาแนวทางการสร้างความภักดีต่อองค์กรตามหลัก พุทธธรรมสำหรับบุคลากร ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พระนครศรีอยุธยา เขต 2 ผลการวิจัย พบว่า สภาพความภักดีต่อองค์กรตาม

หลักพุทธธรรมสำหรับบุคลากรในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
พระนครศรีอยุธยา เขต 2 ด้านความรู้ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

5. อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร และความคาดหวังในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความ
จงรักภักดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านเจต
คติ และความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของ
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 48.5

2. ความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรด้าน
ความถูกต้องหรือบรรทัดฐานทางสังคม ส่งผลต่อความจงรักภักดีด้านความรู้สึกของพนักงานการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 26.8 ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อ
พนักงานคาดหวังว่างานที่ท่านปฏิบัติจะสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความเชื่อมั่นว่าความจงรักภักดี
เป็นคุณธรรมที่สำคัญของการทำงานท่านจึงทำงานอยู่กับองค์กรนี้ต่อไป ซึ่งองค์กรจะก้าวหน้าได้ต้อง
อาศัยระบบการวางแผนที่ดี มีบุคลากรที่มีศักยภาพ และที่สำคัญพนักงานทุกคนต้องมีความสุขในการ
ทำงาน แต่ก่อนที่องค์กรจะสร้างความสุขให้แก่พนักงานได้นั้น ต้องรู้เสียก่อนว่า พนักงานคาดหวังอะไร
ในชีวิตการทำงาน อะไรที่เป็นปัจจัยกำหนดความคาดหวังของพนักงานบ้าง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ย่อมส่งผล
ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

3. ความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความ
จงรักภักดีด้านการรับรู้ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) โดยสามารถอธิบายระดับ
การมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 18.3 ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อพนักงานคิดว่าหากใช้ความพยายามในการทำงานแม้จะ
เป็นงานที่ยากและสำคัญก็สามารถทำงานให้สำเร็จได้ ซึ่งปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้คนคนหนึ่ง
ประสบความสำเร็จได้นั้น ก็คือ ความเพียรพยายามอย่างไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค แน่หนอว่าในการทำงาน
เราต้องเจอโจทย์ยาก ๆ ที่อาจทำให้เราท้อแท้ หรือล้มเหลวครั้งแล้วครั้งเล่า หากแต่ควรเพียรพยายาม
จะทำให้เราประสบความสำเร็จได้ในสักวัน และส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

4. ความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความ
จงรักภักดีด้านการรับรู้ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) โดยสามารถอธิบาย
ระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 15.9 ทั้งนี้เมื่อพนักงานใช้ความพยายามในการทำงานแม้จะเป็นงานที่ยาก
และสำคัญก็สามารถทำงานให้สำเร็จได้ ส่วนหนึ่งของความสำเร็จและความมีประสิทธิภาพในการบริหาร
ขององค์กรและการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดีนั้นขึ้นอยู่กับความร่วมมือ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่
ตนเองได้รับมอบหมาย และความตั้งใจทำงานอย่างจริงจังใจจริงของพนักงานภายในองค์กรทุกคน ไม่ว่าจะ
เป็นผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะความตั้งใจ ความทุ่มเท ความสม่ำเสมอในงานที่
รับผิดชอบ ซึ่งส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานของพนักงานทั้งสิ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้)

1. ด้านพฤติกรรม จากการศึกษา พบว่า ท่านพอใจจะทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเสมอ แม้ว่าค่าตอบแทนจะไม่คุ้มค่าเหนื่อย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด องค์กรควรมีการจัดสวัสดิการ หรือค่าตอบแทนที่เพียงพอและคุ้มค่าให้กับบุคลากรที่ทำงานนอกเวลา

2. ด้านเจตคติ จากการศึกษา พบว่า ท่านคิดว่าวิสัยทัศน์ขององค์กรเป็นวิสัยทัศน์ที่เหมาะสมในสภาวะปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด องค์กรควรมีการปรับวิสัยทัศน์ขององค์กรให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงไปของโลกปัจจุบัน

3. ด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานทางสังคม จากการศึกษา พบว่า ท่านคิดว่าสิ่งต่างๆ จะดีขึ้นเมื่อพนักงานเลือกที่จะทำงานอยู่กับองค์กรเพียงแห่งเดียวตลอดชีวิต มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด หน่วยงานควรมีการปลูกฝังให้บุคลากรมีความรัก และศรัทธาที่จะทำงาน และอยู่กับองค์กรตลอดไป

ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้)

1. ด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน จากการศึกษา พบว่า ท่านมีความคาดหวังว่าจะทำงานให้สำเร็จได้โดยไม่เกิดข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรรักและเต็มใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน จากการศึกษา พบว่า ทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีวิีคิดและนำความรู้ใหม่ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

3. ด้านคุณค่าหรือรางวัลที่ได้รับ จากการศึกษา พบว่า ท่านคาดหวังที่จะได้รับตำแหน่งที่ดีเมื่อท่านทำงานที่มีความยากและสำคัญ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด หน่วยงานควรมีการพิจารณาความดีความชอบ และ และปูนบำเหน็จรางวัลให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานได้ดีเด่น

ความจงรักภักดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้)

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จากการศึกษา พบว่า ท่านมักจะไม่พอใจเมื่อมีคนพูดร้ายต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด หน่วยงานควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรัก และหวงแหนองค์กรของตนเอง

2. ด้านการรับรู้องค์กร จากการศึกษา พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเอื้อต่อการทำงานของท่านเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด หน่วยงานควรมีการปรับสภาพแวดล้อมให้น่าอยู่ เหมาะสำหรับการปฏิบัติงาน

3. ด้านความรู้สึก จากการศึกษา พบว่า ท่านรู้สึกว่ามีขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด องค์กรควรมีการส่งเสริมในการสร้างขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติให้กับบุคลากร

4. ด้านการรับรู้ จากการศึกษา พบว่า เมื่อท่านทำงานผิดพลาด ผู้บังคับบัญชาจะเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาให้เสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้บังคับบัญชาต้องปรับตัวในการแสดงออกถึงความมีภาวะผู้นำ

โดยการออกมาปกป้อง หรือช่วยผู้ใต้บังคับบัญชาแก้ไขปัญหาต่างๆ หรือช่วยแก้ไขปัญหาเมื่อทำงานผิดพลาด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลถึงความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มเติม เช่น โครงสร้างองค์กร ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะนำไปสู่การส่งเสริมให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร
2. ศึกษาเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์ข้อมูลหรือรูปแบบอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะใช้อธิบายเชิงลึก และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้อย่างหลากหลายมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา พันธุ์ศรีทุม. (2559). อิทธิพลของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คนาง ภูมดี. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความภักดีต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จิตพิสุทธิ์ ใหมสุวรรณ. (2562). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเครื่องมือแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชญัญญ์ จีปน. (2559). อิทธิพลของปัจจัยจูงใจที่มีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ทัศนีย์ ชาติไทย. (2559). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- นันทพร ชวนชอบ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2559). การจัดการสมัยใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น ฉบับปรับปรุงใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- พรทิพย์ ไชยฤกษ์. (2555). ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน). วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- วัชรินทร์ ศรีวิชา. (2562). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยนครพนม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สลักจิต ตันติบุญทวีวัฒน์. (2556). อิทธิพลของความเป็นส่วนหนึ่งในงาน ความพึงพอใจในงานและความผูกพันกับองค์กรต่อความตั้งใจลาออก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุทธิพงษ์ อ่อนจันทร์อบ. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมทรัพยากรน้ำ (ส่วนกลาง) กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อภิสรสา สีทับไทย. (2561). แนวทางการสร้างความภักดีต่อองค์กรตามหลักพุทธธรรมสำหรับบุคลากร ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.