

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรต้นสังกัดของพนักงาน IT Outsource ในเขต

กรุงเทพมหานคร

Factors Affecting IT Outsourced Employee Engagement in Bangkok

นางสาวกัญชรา วงศ์ประดิษฐ์ช่าง

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรต้นสังกัดของพนักงาน IT Outsource ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงาน IT Outsource ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อยู่ในสถานภาพโสด มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 40,001 – 50,000 บาท ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยจูงใจในการทำงาน และปัจจัยธำรงค์รักษาพนักงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรต้นสังกัดของพนักงาน IT Outsource ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรต้นสังกัด ได้ร้อยละ 76.70 ด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ปัจจัยธำรงค์รักษาพนักงาน ($\beta = 0.568, p < 0.05$) และปัจจัยจูงใจในการทำงาน ($\beta = 0.329, p < 0.05$) ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์กร, ปัจจัยจูงใจในการทำงาน, ปัจจัยธำรงค์รักษาพนักงาน

ABSTRACT

This research aimed to investigate the factors affecting IT Outsourced employee engagement in Bangkok. The sample is IT Outsource employees in Bangkok, 400 people. Most participants were 21- to 30-year-old female. Most held a bachelor degree, being single, work experience between 1 to 5 years with average income between 40,001 to 50,000 Bath. Using surveys to collect data, various statistical methods can

be employed for data analysis. Some common statistical measures used in data analysis include calculating the mean, percentages, and standard deviation. Additionally, multiple regression analysis can be used to test hypotheses. The results of the study show that motivator factors and hygiene factors have an impact on the employee engagement of IT Outsource in Bangkok. Regression analysis showed the employee engagement explained 76.70%. Hygiene factors has the greatest impact ($\beta = 0.568, p < 0.05$), followed by motivator factors ($\beta = 0.329, p < 0.05$).

Keywords : Employee Engagement, Motivator Factors, Hygiene Factors

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิกฤตการณ์โควิดนั้นทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหลายด้านไม่ว่า จะเป็นด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ดังนั้น การจ้างงานจึงปรับเปลี่ยนรูปแบบไปมาก มีการจ้างพนักงานประจำน้อยลง มีการใช้บริการพนักงานจากบริษัท Outsource หรือการจ้างงานแบบรับเหมาบริการมากขึ้นเพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กร ปัจจุบันการจ้างงานแบ่งออกได้ 4 ประเภท คือ

1. จ้างพนักงานประจำ บริษัทจะจ้างคนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญมาทำงานให้บริษัทโดยตรง เป็นการจ้างงานปกติ เป็นที่นิยม แต่หากมีคนลาออกจะหาคนมาทำงานแทนได้ยากกว่า ต้องคัดเองโดยตรง เกือบทุกบริษัทจะจ้างงานในลักษณะนี้อยู่แล้ว
2. จ้างแบบ Sub Contractor คือ บริษัทจ้างให้บุคคลอื่นมารับช่วงต่องานที่มีจำนวนมาก หรือต้องทำนอกพื้นที่
3. การจ้าง Outsource การจ้างบริษัทหรือองค์กร ทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่าง “พนักงาน” กับ “ผู้ว่าจ้าง” โดยการจ้างงานลักษณะนี้จะได้พนักงานที่มีคุณภาพ และสามารถหาคนทดแทนได้ ถ้าพนักงานมีไม่เพียงพอ จะไม่ต้องคัดสรรคนเอง ไม่ต้องรอรับสมัคร เพียงแค่บอกบริษัท Outsource ก็ได้คนทำงานได้แบบมีอาชีพ ไม่ต้องรอนาน
4. จ้าง Freelance คือจ้างบุคคลหรือบริษัทกลางติดต่อเข้ามาอีกที เพื่อให้ทำชิ้นงานนั้นๆ ให้สมบูรณ์เรียบร้อยตามที่วางไว้ ไม่อยากจ้างแบบประจำ และมีอิสระในการเลือกมากกว่าแบบพนักงานประจำ (Siamrajathanee, 2022)

ซึ่งการแพร่ระบาดของโควิด -19 ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน องค์กรต่างๆ ปรับรูปแบบการทำงานของตนอย่างต่อเนื่องในช่วงของการระบาด หากจะวิเคราะห์เจาะไปถึงรูปแบบการจ้างงานและกลุ่มแรงงานจากปัจจัยดังกล่าว ทำให้แนวโน้มการจ้างงานของนายจ้างมีการหันมาใช้การจ้างงานในรูปแบบเอาท์ซอร์ส (Outsource) เพิ่มมากขึ้น ด้วยสาเหตุหลายประการ ได้แก่ ความไม่แน่นอนของสถานการณ์โควิดและการระบาดรอบใหม่, แรงงานต่างด้าวที่กลับประเทศ รวมถึงข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ

สาเหตุดังกล่าว ทำให้นายจ้างเลือกใช้ “แรงงานคนไทย” ในรูปแบบเอาท์ซอร์ส (Outsource) มากขึ้นเพื่อบริหารจัดการต้นทุน โดยเริ่มจาก การทดลองว่าจ้างพนักงานเป็นจ้างระยะเวลาสั้นๆ โดยระยะเวลาในการจ้างสั้นลง จาก 1 ปี เป็น 3-4 เดือน ตามความต้องการของลูกค้า (กรุงเทพธุรกิจ, 2564)

เนื่องจากพนักงาน Outsource นั้นจะไม่ได้ทำงานอยู่ด้วยกับกับองค์กรต้นสังกัด เนื่องจากพนักงานดังกล่าวต้องไปทำงานที่สำนักงานของลูกค้า โดยเรียกสั้นๆ ว่า ไซตงานลูกค้า โดยพนักงาน Outsource จะต้องปฏิบัติงานตามโปรเจกต์ที่ลูกค้าสั่งการ ดังนั้นที่น่าสนใจคือ การที่พนักงาน Outsource จะมีความรู้สึกผูกพันกับบริษัทต้นสังกัดนั้น อะไรคือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรต้นสังกัด แม้ว่าจะมีการทำงานจนจบโปรเจกต์ของลูกค้าแล้ว แต่พนักงานยังมีความต้องการที่จะอยู่กับบริษัทต้นสังกัด และย้ายโปรเจกต์ไปทำงานกับลูกค้าไซตงานอื่นๆ ต่อไปตามที่องค์กรต้นสังกัดมอบหมายงานให้

โดยเฉพาะพนักงานสาย IT ที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน อะไรคือปัจจัยที่ทำให้พนักงาน IT Outsource เลือกที่จะอยู่กับองค์กรต้นสังกัด เนื่องจากผู้วิจัยทำงานในตำแหน่ง HR ในบริษัท IT Outsource แห่งหนึ่ง จึงมีความสนใจในเรื่องเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร อะไรที่เป็นปัจจัยที่จะทำให้พนักงานพึงพอใจ สิ่งที่จะทำให้พนักงานไม่ลาออก และเลือกที่จะอยู่กับองค์กรไปอีกยาวนาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรต้นสังกัดของพนักงาน IT Outsource ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ตัวแปรต้นมี 2 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย (1) ความสำเร็จในการทำงาน (2) การได้รับการยอมรับ (3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (4) ลักษณะงานที่ทำ และปัจจัยรณรงค์รักษาพนักงาน ประกอบด้วย (1) นโยบายและการบริหารขององค์กร (2) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (4) สภาพการทำงาน (5) ค่าตอบแทน

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร

2. ขอบเขตด้านประชากรการวิจัย

สำรวจตัวอย่างพนักงาน IT Outsource ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาเก็บข้อมูล

ระยะเวลาการเก็บข้อมูล เดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม 2566

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน

การศึกษาการจูงใจต้องใช้เครื่องมือและเทคนิคทางจิตวิทยา ประกอบด้วยประสบการณ์ในชีวิตจริงและความสามารถในการวิเคราะห์ ตลอดจนการเปิดใจต่อความแตกต่าง ปกติแล้วในการศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจจะกล่าวถึงทฤษฎีสำคัญ เพื่อสร้างความเข้าใจและเป็นพื้นฐานในการนำไปประยุกต์ (ณัฐพันธุ์ เจริญนนท์, 2551) ทั้งนี้ผู้วิจัยขอยกทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) มาเป็นทฤษฎีในการศึกษาครั้งนี้

โดยที่ Herzberg สรุปว่า บุคคลจะมีความต้องการในงานที่แยกจากกันเป็นอิสระ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย ได้แก่

1.1 ปัจจัยจูงใจในการทำงาน (Motivator Factors) หมายถึง สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ และเกิดการจูงใจในการทำงาน (ณัฐพันธุ์ เจริญนนท์, 2551) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง (Kris Piroj, 2017) เป็นกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็น

ปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจงใจที่แท้จริงประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ 1.) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่สามารถทำงานได้สำเร็จ ทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาค่าต่าง ๆ 2.) ความก้าวหน้าในอาชีพ (Advancement) หรือโอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) คือ การมีโอกาสดำเนินงานขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ การมีโอกาสดำเนินงานหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรม เป็นต้น 3.) ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย (Work Itself) คือ ความน่าสนใจของงาน มีความท้าทายความสามารถในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน เป็นต้น 4.) การยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ ความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และการมีเกียรติ ศักดิ์ศรีในอาชีพ เป็นต้น (กมลพร กัลยาณมิตร, 2559)

1.2 ปัจจัยธำรงรักษานักงาน (Maintenance หรือ Hygiene Factors) หมายถึงสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน และร่วมรักษาให้บุคคลปฏิบัติงานในองค์กร (ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์, 2551) ได้แก่ 1.) นโยบายและการบริหารงานในองค์กร (Company Policy and Administration) คือ นโยบาย การควบคุม ดูแล ระบบขั้นตอนของหน่วยงาน มีการเขียนนโยบายที่ชัดเจน วิธีการบริหารงาน ขององค์กร มี ความเป็นธรรม และมีการแจ้งนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง 2.) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervision) หมายถึง การสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีต่อกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ และการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน 3.) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (Relations with Peers) หมายถึง สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือและการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน 4.) ค่าตอบแทน (Compensations) คือ ผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้แก่บุคลากรสำหรับการทำงานให้องค์กร ไม่ว่าจะ เป็นในรูปแบบของเงินเดือน ค่าจ้าง รวมทั้งการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานให้เหมาะสม หรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งบุคลากรได้รับเพิ่มเติม นอกเหนือจากเงินเดือน ค่าจ้าง ได้แก่สวัสดิการด้านสุขภาพและการประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อนหรือ พักร้อน เงินช่วยค่าครองชีพ เงินโบนัส เป็นต้น 5.) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำงาน เช่น ห้องทำงาน เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ กลิ่น บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมง ในการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ เป็นต้น (กมลพร กัลยาณมิตร, 2559)

2. ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันกับองค์กร หมายถึงทัศนคติที่สะท้อนความเกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับองค์กร ซึ่งเขายินดีที่จะมีส่วนร่วมเป็นสมาชิก และไม่เต็มใจที่จะจากองค์กรไป โดยนักวิชาการได้อธิบายความผูกพันระหว่างบุคคลและองค์กรจาก 2 มุมมองคือ

2.1 ความผูกพันอย่างต่อเนื่อง หรือที่เรียกว่า Side – bets Oriantation พนักงานมีแนวโน้มจะอยู่กับองค์กร เนื่องจากเขาไม่สามารถจะออกไปได้ ตัวอย่างเช่น เขาอาจจะสูญเสียเวลา แรงพยายาม ประโยชน์ที่จะได้รับ ถ้าเขาออกจากองค์กรไป

2.2 ความสอดคล้องของเป้าหมายระหว่างบุคคลและองค์กร หรือที่เรียกว่า โนทัศน์ที่บุคคลพร้อมจะยอมรับ และปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของตนและองค์กร ซึ่งมีความสอดคล้องกัน โดยบุคคลจะยังคงปฏิบัติงานร่วมกับองค์กร เนื่องจากปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ มีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร, มีความพร้อมที่จะทุ่มเททำงานในนามขององค์กร และมีความพร้อมที่จะทุ่มเททำงานในนามขององค์กร (ฉันทพันธ์ เจริญนนท์, 2551)

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้น คือแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยธำรงค์รักษาพนักงาน ซึ่งแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบไปด้วย ความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน (Ulriksen, 1997) ความก้าวหน้าในอาชีพ หรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง เป็นตัวแปรสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นการเพิ่มความพึงพอใจในงานของพนักงานสามารถลดการเปลี่ยนงานได้ (DeConinck & Stilwee, 1996) การมอบหมายงานใหม่ที่น่าสนใจและงานที่ท้าทายจะเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและไม่รู้สึกเบื่อหน่ายและอัตราการลาออกให้ลดลงได้ (Hon et al., 2012) และการได้รับการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้า ล้วนมีผลต่อความผูกพันกับองค์กร (เกศริน ปังกวาน, 2558)

สำหรับปัจจัยธำรงค์รักษาพนักงาน ประกอบไปด้วย นโยบายและการบริหารงาน เมื่อพนักงานไม่รู้สึกพึงพอใจในนโยบายขององค์กรจะส่งผลให้รู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ งานที่ไม่ถนัด กฎเกณฑ์ที่เข้มงวดเกินไปขัดต่อความรู้สึกและ นโยบายที่ไม่ละเอียด ไม่ชัดเจน จะส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานตลอดจนการที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนเหมือนเจ้านาย ส่งผลให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน และจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Ulriksen,

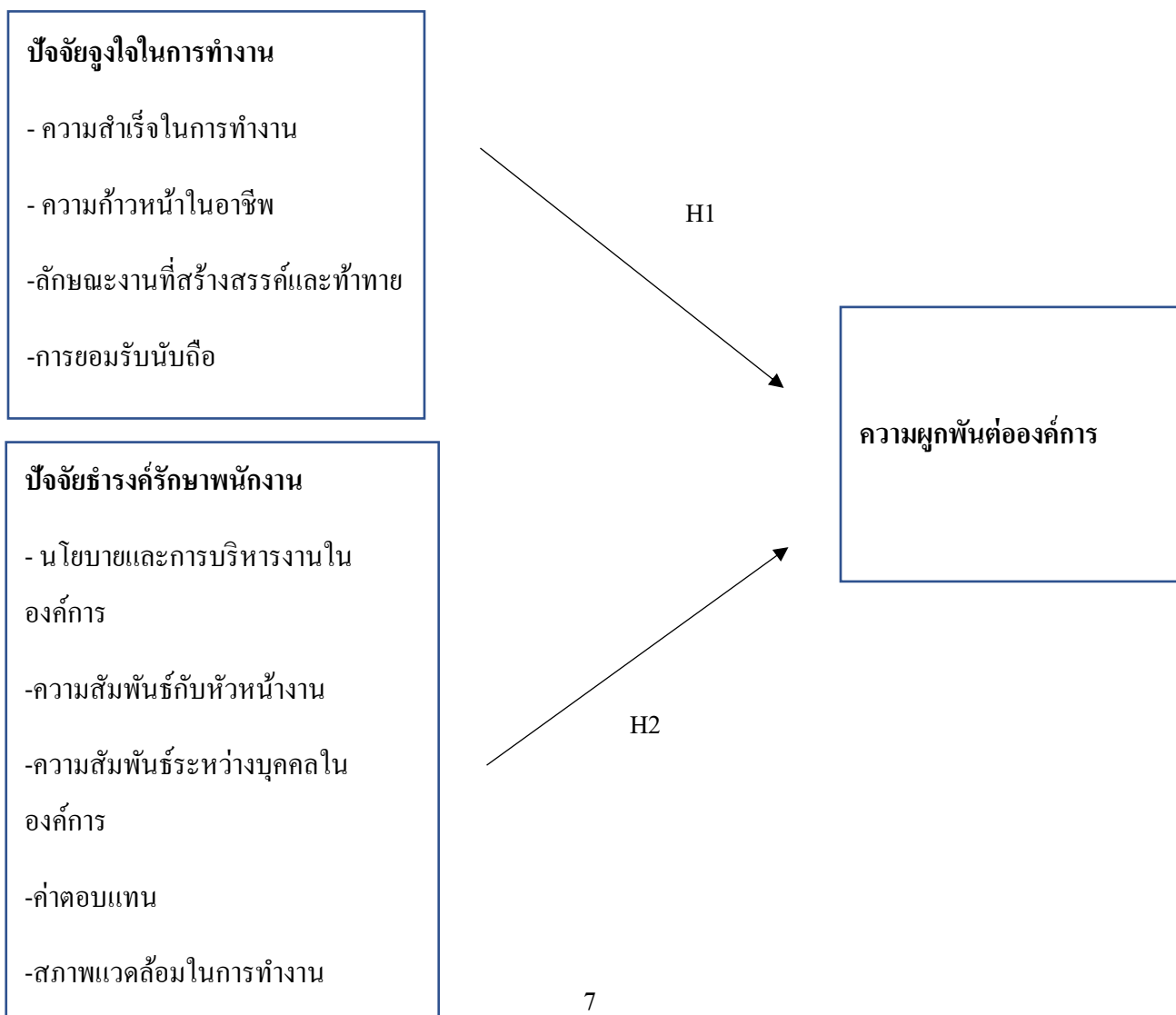
1997) สภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศของเพื่อนร่วมงาน ล้วนมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานซึ่งจะช่วยให้งานมอบหมายประสบผลสำเร็จมากขึ้น รวมถึงนโยบายที่สามารถปฏิบัติได้จะช่วยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้น (Peck, 2002) การได้รับเงินเดือนที่เหมาะสม งานเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ สถานที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสม เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (เกศริน ปิงกวาน, 2558)

สมมติฐานการวิจัย

H₁ : ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

H₂ : ปัจจัยธำรงรักษานักงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือพนักงาน IT Outsource ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงาน IT Outsource ในเขตกรุงเทพมหานคร แต่ด้วยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้ใช้วิธีการคำนวณโดยใช้สูตร W.G. Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลจำนวน 385 คน โดยผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน และทำการแจกแบบสอบถามแบบออนไลน์โดยทำผ่าน Google Form และส่งลิงค์ให้กับพนักงาน IT Outsource ในเขตกรุงเทพมหานคร

การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้วิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน ในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 อ้างอิงจากงานวิจัยของ Tan and Wahee, (2011) ซึ่งส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน แบ่งเป็น 4 ด้าน ทั้งหมด 12 ข้อ คือ (1) ความสำเร็จในการทำงาน จำนวน 3 ข้อ (2) ความก้าวหน้าในอาชีพ จำนวน 3 ข้อ (3) ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย จำนวน 3 ข้อ และ (4) การยอมรับนับถือ จำนวน 3 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยรั้งการรักษาพนักงาน แบ่งเป็น 5 ด้าน ทั้งหมด 13 ข้อ คือ (1) นโยบายและการบริหารงานในองค์กร (2) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (4) ค่าตอบแทน และ (5) สภาพแวดล้อมในการทำงาน และส่วนที่ 4 ระดับความผูกพันต่อองค์กร จำนวนทั้งหมด 4 ข้อ (Rasool et al., 2021) ซึ่งลักษณะคำถามในส่วนที่ 2 – 4 เป็นมาตราอันตรภาค (Interval Scales) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา Try Out กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach (Cronbach's alpha

coefficient) ซึ่งค่าที่ยอมรับได้ของตัวสถิติคือ มากกว่า 0.7 สามารถวัดค่าความน่าเชื่อถือในแต่ละด้านได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน เท่ากับ 0.847 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ เท่ากับ 0.787 ด้านลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย เท่ากับ 0.852 การยอมรับนับถือ เท่ากับ 0.935 ด้านนโยบายและการบริหารงานในองค์กร เท่ากับ 0.831 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เท่ากับ 0.933 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร 0.930 ด้านค่าตอบแทน เท่ากับ 0.768 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเท่ากับ 0.824 และความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 0.862 ดังนั้นจึงนำแบบสอบถามมาใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติคือ จำนวนและร้อยละ 2. การวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการทำงาน และปัจจัยรั้งครักษาพนักงานใช้สถิติ คือค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3. วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.75 มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 88.50 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 72.25 มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.75 และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 40,001 – 50,000 คิดเป็นร้อยละ 31.00 ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงาน และ ปัจจัยรั้งครักษาพนักงานของพนักงาน IT Outsource ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยจูงใจในการทำงานและปัจจัยรั้งครักษาพนักงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรต้นสังกัดของพนักงาน IT Outsource ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	\bar{X}	SD	ระดับ
ปัจจัยจิตใจในการทำงาน	4.01	0.61	มาก
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.28	0.66	มากที่สุด
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	4.18	0.63	มาก
ด้านลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย	4.16	0.77	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	4.16	0.58	มาก
ปัจจัยธำรงรักษานักงาน	4.18	0.69	มาก
ด้านนโยบายและการบริหารงานในองค์กร	4.16	0.77	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	4.16	0.78	มาก
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	4.18	0.76	มาก
ด้านค่าตอบแทน	4.23	0.76	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.20	0.82	มาก
รวมทุกด้าน	4.17	0.63	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยจิตใจในการทำงานและปัจจัยธำรงรักษานักงานภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, $SD = 0.63$) โดยปัจจัยจิตใจในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.66$) รองลงมาเป็นด้านความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.63$) ต่อมาด้านลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.77$) และด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.58$) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยธำรงรักษานักงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, $SD = 0.76$) รองลงมาเป็นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, $SD = 0.82$) ต่อมาด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.76$) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.78$) และด้านนโยบายและการบริหารงานในองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.77$) ตามลำดับ

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรต้นสังกัดของพนักงาน IT Outsource ในเขตกรุงเทพมหานคร และตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 2 ตัว ประกอบไปด้วย ปัจจัยมุ่งใจในการทำงานและปัจจัยธำรงค์รักษาพนักงาน

ตัวแปรทำนาย	B	Std. Error	β	t	p-value
(Constant)	0.303	0.125		2.431	0.015*
ปัจจัยมุ่งใจในการทำงาน	0.400	0.067	0.329	5.926	0.000*
ปัจจัยธำรงค์รักษาพนักงาน	0.572	0.056	0.568	10.235	0.000*

R Square = 0.767 Adjusted R Square= 0.766 F = 654.663 Sig.= 0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยมุ่งใจในการทำงาน และปัจจัยธำรงค์รักษาพนักงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรต้นสังกัดของพนักงาน IT Outsource ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรต้นสังกัด ได้ร้อยละ 76.70 ด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ปัจจัยธำรงค์รักษาพนักงาน ($\beta = 0.568, p < 0.05$) และปัจจัยมุ่งใจในการทำงาน ($\beta = 0.329, p < 0.05$) ตามลำดับ โดยที่ปัจจัยธำรงค์รักษาพนักงาน และปัจจัยมุ่งใจในการทำงานที่สูงขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรต้นสังกัดของพนักงาน IT Outsource ในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มมากขึ้น

สรุปและอภิปรายผล

พนักงาน IT Outsource ในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อยู่ในสถานภาพโสด มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 1 - 5 ปี และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 40,001 – 50,000 บาท

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยมุ่งใจในการทำงานและปัจจัยธำรงค์รักษาพนักงานภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยมุ่งใจในการทำงานเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย และด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยธำรงค์รักษาพนักงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และด้านนโยบายและการบริหารงานในองค์กรอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงาน และปัจจัยธำรงคร่ำรักษาพนักงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านสังกัดของพนักงาน IT Outsource ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ปัจจัยธำรงคร่ำรักษาพนักงาน และรองลงมาคือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tan & Waheed (2011) ที่พบว่า ปัจจัยธำรงคร่ำรักษาพนักงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน และร่วมรักษาให้พนักงานอยู่กับองค์กรต่อไป ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านสังกัดมากกว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงาน คือสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจ และเกิดการจูงใจในการทำงาน

The MATTER (2023) ได้กล่าวถึงงานวิจัยของบริษัท Oliver Wyman บริษัทที่ปรึกษาธุรกิจ งานวิจัยนี้ศึกษาคน อายุ 18-25 ปีจากสหรัฐฯ และอังกฤษ จำนวนทั้งหมด 10,000 คือกลุ่มคนที่เติบโตในช่วงวิกฤตโรคระบาด ซึ่งคนกลุ่มนี้ไม่มองว่าการย้ายงานบ่อย (job-hopping) เป็นเรื่องที่เลวร้ายอีกต่อไป โดยพวกเขายินดีที่จะลาออกจากงานทันทีแม้ไม่มีแผนสำรอง หากงานเหล่านั้นไม่ให้ในสิ่งที่พวกเขาต้องการ เพราะคนรุ่นใหม่คาดหวังกับนายจ้างมากกว่าเดิม พวกเขาตามหาอาชีพที่มีความหมาย งานที่ไม่สร้างผลกระทบต่อสุขภาพกายและใจ และงานที่ไม่ได้จ่ายเงินน้อยเกินไป คนรุ่นใหม่จึงคาดหวังกับงานมากขึ้น เป็นผลให้ต้องตามหาที่ทำงานที่ดี จ่ายเงินเหมาะสม และมีคุณค่าทางจิตใจ

ซึ่งจากผลการวิจัย “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านสังกัดของพนักงาน IT Outsource ในเขตกรุงเทพมหานคร” ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มีโอกาสที่จะย้ายงานสูงตามข้อมูลที่กล่าวมาในข้างต้น และรูปแบบการจ้างงาน IT Outsource จะแตกต่างจากพนักงานประจำ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยธำรงคร่ำรักษาพนักงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงาน คาดว่าเนื่องจาก พนักงาน IT Outsource ส่วนใหญ่เป็นสัญญาจ้างปีต่อปี หรือสัญญาจ้างชั่วคราว พนักงานจึงให้ความสำคัญต่อค่าตอบแทนมากกว่าด้านอื่นๆ เพราะพนักงานพร้อมที่จะเปลี่ยนงานใหม่เมื่อมองเห็นโอกาสที่ดีกว่าเสมอ ดังนั้นพนักงานจึงให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย และการยอมรับนับถือน้อยกว่าปัจจัยธำรงคร่ำรักษาพนักงาน ประกอบกับค่านิยมในปัจจุบันที่คนส่วนใหญ่ไม่ยึดติดกับงานประจำ ต้องการความอิสระในการทำงาน มองหางานที่เหมาะสมกับตนเองและมีผลตอบแทนที่ดีพอ

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่าปัจจัยธำรงคร่ำรักษาพนักงานด้านค่าตอบแทนของพนักงาน outsource อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยจึงขอเสนอว่า ผู้บริหารองค์กร หรือบริษัทควรให้ค่าตอบแทนแก่

พนักงานตามความรู้ความสามารถ มีการเพิ่มสวัสดิการต่างๆเพื่อเป็นการดึงดูดและสร้างแรงจูงใจแก่พนักงาน ให้อยากทำงานกับองค์กรต่อไป มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกันเอง และเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร นอกจากนี้ผู้บริหารควรพิจารณานโยบายต่างๆ ที่มีความเหมาะสมกับพนักงานในแต่ละส่วนงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีความสุขในการทำงาน และป้องกันการลาออกของพนักงาน

2. จากการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยจึงขอเสนอว่า ผู้บริหารองค์กร หรือบริษัท ควรมีการรางวัลหรือผลตอบแทนพิเศษให้แก่พนักงานเมื่อพนักงานทำได้ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี มีการปรับตำแหน่งให้แก่พนักงานตามสมควรเพื่อให้พนักงานรู้สึกภูมิใจในสิ่งที่ตนเองกระทำ และเพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความก้าวหน้าในอาชีพการงานในสายงานของตนเอง เปิดโอกาสให้พนักงานมีการตัดสินใจ และเสนอความคิดเห็นในการทำงานงานต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดอิสระทางความคิด ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมต่อองค์กร เมื่อพนักงานทำงานตามที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้บริหารหรือหัวหน้างานควรมีรางวัลหรือคำชมเชย เพื่อให้พนักงานเองรู้สึกภูมิใจในตัวเอง เกิดความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น เป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานให้ทำงานกับบริษัทต่อไป

3. ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอว่าควรวิจัยในตัวแปรอื่นๆ เช่นภาวะหมดไฟของพนักงาน ภาวะความเครียดของพนักงาน เป็นต้น เพื่อจะทำให้ทราบว่ามีปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรหรือไม่ เพื่อให้บริษัทที่สนใจนำไปใช้ปรับปรุงการทำงานของบริษัทตนเอง ทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความผูกพันต่อองค์กรของตนเอง เมื่อพนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแล้ว การทำงานต่างๆ ก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

4. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมโดยการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ และประโยชน์มากยิ่งขึ้นไปอีก

5. ควรมีการเก็บข้อมูลมากยิ่งขึ้น งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลเฉพาะในกรุงเทพมหานคร ต่อไปอาจจะเก็บข้อมูลตัวอย่างจากทั่วประเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กมลพร กัลยาณมิตร. (2559). แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ. วไลยอลงกรณ์ปริทัศน์, 6(3), 179-181

กรุงเทพธุรกิจ. (2564, 24 พฤษภาคม). แมนพาวเวอร์กรุ๊ป ประเทศไทย เผยโควิด-19 ส่งกลุ่มงานเอาที่ซอร์ส-งาน
ระยะสั้นเติบโต. <https://www.bangkokbiznews.com/pr-news/biz2u/277758>

เกศริน ป่งกวาน. (2559). คุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี และแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผล
ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร [การค้นคว้าอิสระ
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. DSpace at Bangkok University. http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1890/1/kessarin_pong.pdf

จิตาภัทร์ ทูทุมมา. (2563). แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่าย บิวตี้
แอนด์เซลล์ (Beauty & Sales) กรณีศึกษา บริษัทเซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยมหิดล]. CMMU Digital Archive. <https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/3846>

ณัฐกัญญา เขจรนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์กร. บริษัทวี.พรีน (1991) จำกัด.

วงศ์ธีรา สุวรรณิน และ อรไท ชั่วเจริญ. (2566). วิจัยวิจัยทางธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

DeConick, J. & Dean, S. C. (1996). Factors Influencing the Organizational Commitment of
Female Advertising Executives. *American Business Review*. (40):14.

Kris Piroj. (2017, November 12). ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Two Factor Theory). <https://greedisgoods.com/ทฤษฎี-2-ปัจจัย-herzberg/>

Peck, B. J. (2002). A high school principal's challenge: Toward work environments that enhance new teacher
satisfaction and retention [Doctoral Dissertations, The University of Wisconsin - Madison]. ProQuest.
[https://www.proquest.com/openview/3bd8518036d6f4cb893e7388cc225d54/1?pq-origsite=gscholar
&cbl=18750&diss=y](https://www.proquest.com/openview/3bd8518036d6f4cb893e7388cc225d54/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y)

Rasool, S. F., Wang, M., Tang, M., Saeed A. & Iqbal J., (2021). How Toxic Workplace Environment Effects
the Employee Engagement: The Mediating Role of Organizational Support and Employee Wellbeing.

International Journal of Environmental Research and Public Health, 18(2294), 14-17.

Siamrajathanee. (2022, March 18). เปลี่ยนเทรนด์การทำงานของบริษัทยุคโควิด ด้วยธุรกิจ Outsource.

<https://www.siamrajathanee.com/th/updates/company-news/288/เปลี่ยนเทรนด์การทำงานของบริษัทยุคโควิดด้วยธุรกิจ outsource>

Tan, T. H. & Waheed, A. (2011). Herzberg's motivation-hygiene theory and job satisfaction in the Malaysian retail sector: the mediating effect of love of money. *Asian Academy of management Journal*. 16(1), 73-94.

Tat, H., Pei-Ni, T. & Rasli, A. (2015). Job Satisfaction and Organizational Commitment in a Malaysian Public University's Library. *Social Science Research Network*. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2701702

The MATTER. (2023, January 24). งานวิจัยชี้ วัยรุ่น Gen Z 'ไม่รู้' ลึกผิดกับการย้ายงานบ่อย และถ้างานห่วยก็ยอมลาออกแม้ไม่มีแผนสำรอง. <https://thematter.co/brief/195093/195093>

Ulriksen, J. J. (1996). Perceptions of Secondary School Teachers and Principals Concerning Factors Related to Job Satisfaction and Job Dissatisfaction [Doctoral Dissertations, University of Southern California]. *Education Resources Information Center*. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED424684.pdf>