

บทความวิจัย

การบริหารทรัพยากรมนุษย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจในงาน
ของพนักงานองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

ภัทราภรณ์ ถนอมสิงห์, เชิดชัย ชันธันภา และเฉลิมชัย สารภาพ

หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต

มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น

อีเมล: Bowpatsaraporn@gmail.com, เบอร์โทร. 091-9926666

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลการบริหารทรัพยากรมนุษย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามไปรวบรวมความเห็นเจ้าหน้าที่และลูกจ้างชั่วคราวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 จำนวน 608 แห่ง จำนวน 628 คน และวิเคราะห์ผลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise

ผลวิจัยพบว่าองค์ประกอบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านเพิ่มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การคัดสรรอิเล็กทรอนิกส์ และการประเมินผลปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $R^2 = .31, .15,$ และ $.16$ ตามลำดับ นอกจากนี้ องค์ประกอบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านค่าตอบแทนและการประเมินผลปฏิบัติงานมีอิทธิพลร่วมกันต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $R^2 = .38$ และ $.31$ ตามลำดับ

คำสำคัญ การบริหารทรัพยากรมนุษย์อิเล็กทรอนิกส์, ความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน

Received: May 20, 2023, Revised: June 16, 2023, Accepted: June 21, 2023

THE AFFECTING ELECTRONIC HUMAN RESOURCE MANAGEMENT ON EMPLOYEES' COMMITMENT AND JOB SATISFACTION IN LOCAL GOVERNMENT ORGANIZATION

Patsaraporn Thanormsing, Cherdchai Kannapa and Chalermchai Sarapap

The Eastern University of Management and Technology

Email: Bowpatsaraporn@gmail.com, Tel. 091-9926666

Abstract

The objective of this research is to analyze the influences of electronic human resource management on employees' commitment and job satisfaction. The researcher used a questionnaire and collected 628 respondents of the official and temporary employees of local government organization in the southern of the North Eastern 2, Thailand. Stepwise multi-regression analysis was used to analyze the data.

The research result found that the elements of electronic human resource management in terms of electronic file, electronic recruitment and work appraisal influenced simultaneously and significantly on organizational commitment at $R^2 = .31, .15, .16$, respectively. Moreover, the elements of electronic human resource in terms of compensation and work appraisal also influence simultaneously and significantly on job satisfaction at $R^2 = .38, .31$ respectively.

คำสำคัญ: *Electronic Human Resource Management, Commitment and Job Satisfaction*

Received: May 20, 2023, **Revised:** June 16, 2023, **Accepted:** June 21, 2023

บทนำ (Introduction)

ความผูกพันของลูกจ้าง (Employee Commitment) ได้แก่ ความผูกพัน (Commitment) ที่มีไม่ใช่เฉพาะต่อองค์กรเท่านั้น ลูกจ้างจะต้องผูกพันกับวิสัยทัศน์ (Vision), เป้าหมาย (Goals) และมาตรฐาน (Standard) ขององค์กรด้วย เมื่อลูกจ้างมีความผูกพันต่อองค์กรลูกจ้างจะเพิ่มผลงาน (Performance) ความพึงพอใจ (Satisfaction) และพัฒนาตนเอง (Development) และการลาออกจะน้อยลง ในทางตรงข้ามถ้าลูกจ้างมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยหรือไม่เข้าร่วม (Engage) กับองค์กร ลูกจ้างก็จะทำงานน้อย แสดงบรรยากาศทางลบต่อองค์กร และต่อต้านรูปแบบต่างๆที่เปลี่ยนแปลง (Ahmed et al., 2021; Marrelli, 2011) ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) จะทำให้องค์กรมีความมั่นคง (Stability) และจะมีผลผลิต (Productivity) นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้พฤติกรรมของคนในองค์กรมีลักษณะที่มีคุณธรรมสูงเช่น พฤติกรรมสุภาพเรียบร้อย (Courtesy) เอาใจใส่ต่อผู้อื่น (Altruism) และความผูกพันคุณธรรม (Moral Commitment) (Zayas-Ortiz et al., 2015)

Meyer et al. (1993) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) เป็นเรื่องที่มีการศึกษาค้นคว้าจำนวนมาก เพราะเป็นปัจจัยสำคัญขององค์กรที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลผลิตและประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจ (Productivity and Effectiveness) เหตุผลดังกล่าวเป็นเพราะว่าความผูกพันขององค์กรเป็นลักษณะเชิงจิตวิทยา (Psychological State) ของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กร

การศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) เป็นแนวทางขององค์กรที่จะเกิดการพัฒนา (Development) และเพื่อสร้างความมั่นคงในงาน (Job Secures) ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Kinnie et al., 2000) ฉะนั้น องค์กรธุรกิจจึงจำเป็นต้องศึกษาว่า ทำอย่างไรให้เกิดความผูกพันกับงาน (Sense of Work Commitment) ความผูกพันต่อคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร (Commitment to Organization's value and Goals) (Zhou et al., 2014)

อย่างไรก็ตาม การบริหารงานบุคคลถือเป็นหัวใจหลักของการบริหารไม่ว่าองค์กรนั้นจะปฏิบัติทางด้านใด ถ้ามีการบริหารงานบุคคลบกพร่ององค์กรนั้นก็จะมีพัฒนาและมีความเจริญก้าวหน้าได้ยาก เพราะงานทุกอย่างจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับบุคคลที่ได้รับมอบหมายงาน ความเจริญของวิทยาการต่าง ๆ ตลอดจนเทคนิคในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ไม่ว่าวิทยาการและหน้าที่ความรับผิดชอบจะได้เปลี่ยนแปลงไป (สมาน อัครภูมิ, 2558; จอมพงษ์ มงคลวนิช, 2555) เป็นผลให้องค์กรต่างๆ ต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถดำรงอยู่ได้ท่ามกลางการแข่งขัน ส่งผลให้มีองค์กรหลายแห่งทั้งภาคเอกชนและภาครัฐของไทยได้ให้ความสำคัญและนำการบริหารต่างๆ มาพัฒนาองค์กรเพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จขององค์กร (คุณัญญา สัจจวิระกุล, 2561) ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้เหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งหากมีกระบวนการจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ จะทำให้การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรดังกล่าวเกิดประโยชน์ต่อองค์กรในระดับสูงสุด (คุณัญญา สัจจวิระกุล, 2561)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ยังเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และ/หรือ ความภักดีต่อองค์กร ดังเช่นงานวิจัยหลายๆ ชิ้นที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน และ/หรือ ความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน (Pelit, et al., 2011; Turkyilmaz et al., 2011)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Generation X คือ ผู้ที่เกิดช่วงปี ค.ศ. 1965-1981 และ Millennials ผู้เกิดช่วงปี ค.ศ. 1982-1995 ซึ่งมีความแตกต่างด้านความรู้สึกในการทำงาน (Feeling Valued) ที่เกิดจากอายุและประสบการณ์ทำงานที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร (Organizational Commitment) ความแตกต่างของกลุ่มคนมีผลต่อความยั่งยืนขององค์กรและการเปลี่ยนงานของคนกลุ่ม Millennials เป็นประเด็นที่สำคัญที่สุดในการทำงานขององค์กร ผลกระทบของความรู้สึกของแต่ละกลุ่มคน อายุ (Age) และประสบการณ์ (Experience) มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ทำงาน (Retention) หรือการมีส่วนร่วมในการทำงาน (Engagement) และความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective Commitment)

สุเทพ เท่งประกิจ (2557) อธิบายว่า บริหารงานบุคคลเป็นการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผนกำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง การบำรุงรักษา การพัฒนาบุคลากร การดำเนินการทางวินัย ตลอดจนการให้พันทรรายการ และผู้บริหารในปัจจุบันจะมีบทบาทกับการบริหารบุคคลในทุกองค์กรโดยให้ได้บุคลากรที่เหมาะสม และการธำรงไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพให้มีปริมาณเพียงพอเพื่อให้การปฏิบัติงาน บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ขณะที่ วิเชียร วิทย์อุดม (2557) กลับอธิบายว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการในการแสวงหาและจูงใจให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถและมีทัศนคติที่ตรงกับความต้องการขององค์กรให้เข้ามาร่วมและช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ส่วน Lunenburg & Allan (2000) อธิบายว่า การบริหารงานบุคคลหมายถึง กระบวนการวางแผน และการใช้บุคคลอย่างเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศขององค์กร และ Nigro (1981) อธิบายว่า การบริหารงานบุคคลคือศิลปะของการคัดเลือกคนเข้าทำงานและการใช้คนที่มียุอยู่แล้วให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและได้ผลงานมากที่สุด รวมถึง Beach (1980) อธิบายว่า การบริหารงานบุคคล หมายถึง การดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวกับนโยบายและโครงการเกี่ยวกับตัวบุคคล การคัดเลือกบุคคลฝึกอบรม

การกำหนดสิ่งตอบแทนต่างๆ การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การสร้างภาวะผู้นำตลอดจนการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานในองค์กรหรือหน่วยงาน

อย่างไรก็ตาม Chang (1999) ยังได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ว่าเป็นความปรารถนาอย่างแรงกล้า (Strong Desire) ของพนักงานที่จะยังคงเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยมีความตั้งใจที่จะใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ (High Levels of effort) ในแนวทางและความเชื่อในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ส่วน Saks (2006) ให้ความเห็นเกี่ยวกับประเภทของความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) มีลักษณะ ดังนี้ 1) Affective Commitment ความผูกพันด้านความรู้สึกเป็นอารมณ์ของพนักงานที่มีต่อองค์กรในบางสถานการณ์โดยเฉพาะเจาะจง พนักงานที่มีความรู้สึกที่ดีกับองค์กรจะเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กรมากกว่าพนักงานที่มีความรู้สึกที่ติดลบกับองค์กร 2) Continence Commitment ความผูกพันต่อเนื่องเป็นความสัมพันธ์ที่ขึ้นอยู่กับต้นทุนของพนักงานและการลาออกจากองค์กร 3) Normative Commitment ความผูกพันมาตรฐานสังคมเป็นความผูกพันในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานในองค์กร รวมไปถึง Meyer et al. (2002) ซึ่งได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้ 1) ความผูกพันในด้านความรู้สึก (Affective Commitment) เป็นการบูรณาการเกี่ยวกับพนักงานในองค์กร พนักงานมีความรู้สึกเหมือนหนึ่งเป็นครอบครัวในองค์กร พวกเขาทำงานในองค์กรไม่ใช่เพราะอยากเป็นสมาชิกขององค์กรแต่พวกเขาต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร 2) ความผูกพันต่อเนื่อง (Continence Commitment) เป็นความเข้าใจในผลตอบแทนของพนักงานที่พนักงานเข้าใจเกี่ยวกับเงินรางวัล (Reward) ตามอายุการทำงาน เวลาและลักษณะงาน โดยไม่สนใจที่จะหางานที่อื่นเพราะพอใจในค่าตอบแทนและการทำงาน 3) ความผูกพันมาตรฐานสังคม (Normative Commitment) เป็นความรับผิดชอบของพนักงานที่จะต้องทำงานในองค์กรเป็นเพราะว่าพนักงานมีคุณค่า บรรทัดฐานที่ดีจากพื้นฐานทางครอบครัว, วัฒนธรรม, มีระดับคุณธรรมที่ดี ตลอดจน Al-Rowad et al. (2020) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นการพยากรณ์ผลลัพธ์ที่สำคัญของลูกจ้างได้แก่ การเปลี่ยนงาน (Turnover Intention), ผลของงาน (Job Performance), คุณธรรม (Moral) และการรับรู้ของการทำงานให้สำเร็จ และปัจจัยที่จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรได้แก่ แรงจูงใจ (Motivation), การรับรู้การฝึกอบรม (Training), ความเชื่อมั่นที่จะได้รับการแต่งตั้ง (Promoting Confident), การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Support from Leader)

ส่วนความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) เป็นหัวข้อที่มีการศึกษาอย่างกว้างขวางเพราะเป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมการทำงาน (Work Related) อีกทั้งประกอบด้วยองค์ประกอบหลายอย่างที่สัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการจัดการภาครัฐ (Public management) ซึ่งมีความแตกต่างจากการบริหารภาคเอกชน (Private management) โดยที่ลูกจ้างในองค์กรภาครัฐมักจะมีโอกาสในการเลื่อนขั้น (Look of promotion opportunity) ค่าตอบแทนต่ำ (Low Pay) และเป้าหมาย (Goal) (Wang et al, 2012) และการศึกษาของ Sauer (2011) ได้พบว่า บทบาทผู้บริหาร (Leader Role) สามารถพยากรณ์การตั้งใจทำงานของพนักงานหรือการลาออกจากงาน รวมถึงการรับรู้ประสิทธิผลของผู้นำ (Leader's effectiveness) มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นของพนักงานและผลการทำงานของพนักงาน และยังได้สรุปเพิ่มเติมอีกว่าการที่ผู้บริหารสนับสนุน (Support) การมีความเป็นเจ้าของ (Sense of Belonging) และคุณค่า (Value) เป็นสิ่งจำเป็นของบทบาทผู้บริหารองค์กรจะต้องทำให้เกิดเพื่อพัฒนาความไว้วางใจ (Trust) และความผูกพัน (Commitment) ของพนักงาน

Gkolia et al. (2014) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ได้แก่ระดับความรู้สึกของบุคคลที่จะเป็นบวกหรือลบเกี่ยวกับงาน ผู้ร่วมงานหรือสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นเรื่องความรู้สึกภายในที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อเงื่อนไขการทำงาน (work Conditions) ปฏิภานที่แสดงออกนั้นคือ อารมณ์ (Emotion) และทัศนคติ (Attitude) ขณะที่

Tarigan & Ariani (2013) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติเข้าแลก (Positive Expansion) หรืออารมณ์ประทับใจ (Emotional Expansion) ของบุคคลที่ได้รับจากการทำงานหรือผลที่เกี่ยวข้องจากการทำงาน

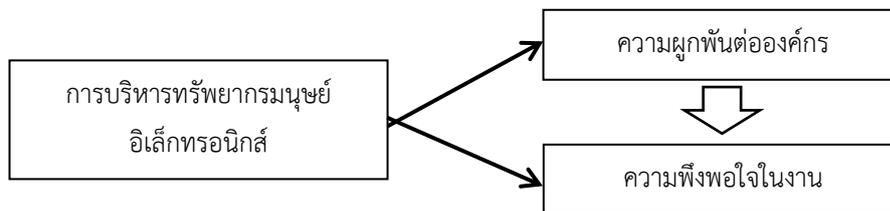
Yousef (2017) ได้สรุปความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของลูกจ้างว่าลูกจ้างพึงพอใจในงานเมื่อเขาเหมาะสมดี (Fit well) ในหน่วยงานนั้นๆ ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกเชิงบวก (Positive Feelings) และแสดงออก (Express) เกี่ยวกับงานของเขา

ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ประกอบด้วย 1) การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development) 2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) 3) ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (Compensation and Benefit) 4) การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา (Supervisory Communication)

ความผูกพันในองค์กร (Organization Commitment) ได้แก่ 1) ความผูกพันที่มีผลกระทบ (Affective Commitment) 2) ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) 3) ความผูกพันบรรทัดฐาน (Normative Commitment) (Meyer & Allen, 1991; Meyer et al., 2002)

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ประกอบด้วย 1) ค่าตอบแทน (Wage) 2) การได้รับการยอมรับ (Recognition) 3) ความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy at Work) และ 4) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Operating Procedure) (Sauer, 2011; Thomas & Thorne, 2014)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดวิจัย

วัตถุประสงค์ (Objective of the Research)

เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลการบริหารทรัพยากรมนุษย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน

วิธีวิจัย (Research Methodology)

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 จำนวน 608 แห่ง ของจังหวัดยโสธร ศรีสะเกษ อำนาจเจริญและอุบลราชธานี เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล แต่มีผู้บริหารและพนักงาน รวมถึงข้าราชการท้องถิ่นองค์กรละ 3 คน เป็นผู้ให้ข้อมูล (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2565) ทั้งนี้เพราะเป็นผู้มีคุณสมบัติพอสำหรับการตอบคำถามสำหรับนำไปใช้ในการอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับงานวิจัยนี้ โดยเฉพาะ 1) เป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น 2) มีประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรและการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ 3) สมัครใจในการเข้าร่วมกับโครงการวิจัยนี้

และ 4) ยินดีในการให้ข้อมูลแก่งานวิจัยนี้โดยปราศจากเงื่อนไขและประโยชน์อื่นใด เพื่อให้เกิดปัญหาความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุดจากการเก็บข้อมูล (กัญญ์สิริ จันทร์เจริญ, 2554)

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนที่ต้องการศึกษาร้อยละ 50 และมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 รวมถึงมีอัตราการคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 314 องค์ประกอบส่วนท้องถิ่น โดยแต่ละองค์กรรมมีผู้ให้ข้อมูลองค์กรละ 2 คน เป็นผู้บริหาร 1 คน และข้าราชการประจำท้องถิ่นหรือพนักงานท้องถิ่นอีก 1 คน รวมมีผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 628 คน (กัญญ์สิริ จันทร์เจริญ, 2554) ตามสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง ต่อไปนี้

$$n = \frac{P(1-p)}{\frac{e^2}{z^2} + \frac{P(1-p)}{N}}$$

โดยที่ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

E = ระดับความคลาดเคลื่อนที่จะเกิดขึ้น

Z = ระดับความเชื่อมั่นที่เกิดขึ้น

P = สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

วิธีสุ่มตัวอย่าง (Random Sampling) ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยเริ่มจากการกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละจังหวัดและจับสลากเลือกรายชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของแต่ละจังหวัดตามสัดส่วนที่คำนวณได้ ก่อนลงพื้นที่เพื่อติดต่อและประสานงานกับ ผู้ช่วยวิจัยในแต่ละเขตในการรับสมัครอาสาสมัครเข้าร่วมวิจัยตามจำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้ในแต่ละพื้นที่ ดังตารางแสดงสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง

จังหวัด	จำนวนประชากร	สัดส่วนตัวอย่าง	จำนวนผู้ให้ข้อมูล
ยโสธร	88	45	91
ศรีสะเกษ	217	112	224
อำนาจเจริญ	64	33	66
อุบลราชธานี	239	123	247
รวม	608	314	628

จากตารางผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละจังหวัดตามที่คำนวณได้ และจับสลากรายชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของแต่ละจังหวัดแล้วลงพื้นที่รับสมัครอาสาสมัครผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการในแต่ละจังหวัด

จับสลากรายชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามขนาดที่คำนวณได้

ลงพื้นที่รับสมัครผู้ช่วยผู้วิจัยและอาสาสมัครงานวิจัย

2) เครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามขึ้นมาจากการทบทวนวรรณกรรมและนำไปตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามก่อนนำมาปรับปรุงแก้ไขและใช้ไปเก็บข้อมูล (วีระศักดิ์ จินารัตน์, 2564) โดยมีขั้นตอนการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยต่อไปนี้

2.1) ขั้นตอนการพัฒนาแบบสอบถาม แบ่งออกเป็นขั้นตอนการทบทวนวรรณกรรม ร่างแบบสอบถามและตรวจสอบความตรงเบื้องต้น ตามขั้นตอนต่อไปนี้

2.1.1) ขั้นตอนการทบทวนวรรณกรรม เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยรวบรวมเอาเอกสารและงานวิจัยทุกประเภทมาใช้ในการวิเคราะห์และสรุปเอาผลมาใช้สำหรับร่างเป็นข้อคำถาม โดยเฉพาะคำสำคัญ และพฤติกรรมสังเกตได้ของแต่ละตัวแปรก่อนนำไปตรวจสอบเบื้องต้นกับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องมากที่สุดเท่าที่จะพัฒนาได้ โดยเฉพาะ ลักษณะของข้อคำถามที่ตรงตามวัตถุประสงค์วิจัย การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและช่วยให้ได้คำตอบที่ตรงกันกับสภาพจริงที่เกิดขึ้นในสังคม (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2559) และด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้วิจัยต้องนำเอาร่างข้อคำถามไปตรวจสอบความตรงเบื้องต้นก่อนนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์มากที่สุดเท่าที่จะพัฒนาได้ (วีระศักดิ์ จินารัตน์, 2564)

2.1.2) ขั้นตอนการตรวจสอบความตรงเบื้องต้น ผู้วิจัยนำเอาร่างแบบสอบถามที่พัฒนาได้จากขั้นตอนที่ 2.1.1 ไปขอให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาได้ตรวจสอบความถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์วิจัยกับการใช้ภาษาที่สามารถสื่อสารและทำความเข้าใจได้ง่ายแล้วนำกลับมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ โดยเฉพาะการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างระหว่างข้อสรุปเชิงทฤษฎีกับสภาพจริงที่เกิดขึ้นตามข้อมูลที่เก็บมาคืนได้ของงานวิจัยนี้ (วีระศักดิ์ จินารัตน์, 2564)

2.2) ขั้นตอนการร่างแบบสอบถาม เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยนำเอาข้อคำถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์มากที่สุดแล้วไปรวบรวมเป็นแบบสอบถาม และมีลักษณะของแบบสอบถาม ต่อไปนี้

เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราวัดหลายระดับแบ่งออกเป็น 3 ตอน ต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อและแนะนำให้ทำเครื่องหมายถูกลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลตนเอง

ตอนที่ 2 สอบถามความเห็นเกี่ยวกับตัวแปรวิจัย ต่อไปนี้

สอบถามความเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์อิเล็กทรอนิกส์จำนวน 25 ข้อ และเป็นแบบมาตราวัด 5 ตามตัวเลข 1, 2, 3, 4 และ 5 โดยมีความหมายกำกับว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง เห็นด้วยมาก และมากที่สุด

สอบถามความเห็นเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์กรจำนวน 19 ข้อ และเป็นแบบมาตราวัด 5 ระดับตามตัวเลข 1, 2, 3, 4 และ 5 กับมีความหมายกำกับว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง เห็นด้วยมาก และมากที่สุด

สอบถามความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน จำนวน 3 ข้อ แบบมาตราวัด 7 ระดับตามตัวเลข 1-7 กับมีความหมายกำกับว่า ไม่เห็นด้วยมากที่สุด ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย เห็นด้วยน้อย เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง และเห็นด้วยมากที่สุด

ทั้งนี้ ผู้วิจัยแนะนำให้ทำเครื่องหมายถูกลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของตนเอง

ตอนที่ 3 ข้อคำถามปลายเปิดจำนวน 1 ข้อแนะนำให้แสดงความเห็นอื่นเพิ่มเติมด้วยวิธีการเขียนลงในช่องว่างที่เตรียมไว้ให้

2.3) ขั้นตอนการนำไปทดลองใช้งาน เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยนำเอาร่างแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างอื่นที่อยู่นอกเขตพื้นที่ประชากรจำนวน 70 คนและนำกลับมาทดสอบความตรงและความเชื่อมั่นเพื่อตรงตามมาตรฐานของการทำวิจัย (ประสพชัย พสุนนท์, 2557) โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการทดสอบ ต่อไปนี้

2.3.1) เกณฑ์ทดสอบความตรง ผู้วิจัยใช้ค่า KMO ตั้งแต่ .80 พิสูจน์ความสัมพันธ์ที่เหมาะสมระหว่างกลุ่มตัวแปร และค่า Extraction ตั้งแต่ .50 ตรวจสอบน้ำหนักของแต่ละข้อคำถาม กับค่า Variance มากกว่าร้อยละ 50 ขึ้นไป ทดสอบอำนาจความแปรปรวนของทุกกลุ่มตัวแปร (วีระศักดิ์ จินารัตน์, 2564)

2.3.2) เกณฑ์ทดสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยใช้ค่า Alpha ตั้งแต่ .80 กับค่าความเที่ยงตรงรายข้อตามค่า Corrected item มากกว่า .40 ขึ้นไปพิสูจน์ระดับความเชื่อมั่นของแต่ละตัวแปร (ประสพชัย พสุนนท์, 2557) โดยมีผลทดสอบความตรงและความเชื่อมั่นต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ผลทดสอบความตรงและความเชื่อมั่นการบริหารทรัพยากรมนุษย์อิเล็กทรอนิกส์

KMO	Extraction	Variance	Alpha	Corrected
.81	.46-.77	66.36%	.92	.34-.71

จากตารางผลทดสอบพบว่า แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีค่า KMO ที่ .81 และมีค่า Extraction ระหว่าง .46 - .77 กับมีค่า Variance ร้อยละ 66.36 สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ส่วนผลทดสอบความเชื่อมั่นมีค่า Alpha ที่ .92 และความเที่ยงตรงรายข้อระหว่าง .34 - .71 ดังนั้น สรุปได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความตรงและความเชื่อมั่นตามเกณฑ์กำหนด

ขณะเดียวกันที่ผลทดสอบความตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์กร มีความตรงและความเชื่อมั่นตามเกณฑ์มาตรฐานที่ได้กำหนดขึ้น โดยมีค่า Goodness of fit อย่างมีนัยสำคัญที่ .000 รวมถึงมีค่า Extraction ระหว่าง .52 - .91 กับมีค่า KMO = .86 แสดงความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสมของชุดตัวแปรนี้ และมีค่า Variance อธิบายความแปรปรวนร่วมกันของทุกองค์ประกอบที่ 60.42 % ตลอดจนมีความเชื่อมั่นสูงถึงร้อยละ 92 กับมีความเที่ยงตรงรายข้อระหว่าง .43 - .74 สูงกว่าเกณฑ์กำหนดไว้ที่ .40 ฉะนั้น จึงแปลผลได้ว่าแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์กรมีความตรงและความเชื่อมั่น (ภาคผนวก ข1) ดังตารางแสดงต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ความตรงและความเชื่อมั่นของความผูกพันกับองค์กร

ตัวแปร	น้ำหนักข้อคำถาม	ความตรงและความเชื่อมั่น
ความผูกพันด้านความรู้สึก	.62-.91	Goodness of fit 97.48
ความผูกพันต่อเนื้อ	.52-.86	Sig. 000
ความผูกพันตามมาตรฐานสังคม	.64-.76	KMO = .86
		Variance 60.42%
		Alpha .92
		Corrected item .43-.74

ส่วนผลทดสอบความตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจพบว่าไม่มีความตรงและความเชื่อมั่นพอสำหรับนำไปเก็บข้อมูล เนื่องจากไม่มีผลทดสอบค่า Goodness of fit และมีค่า KMO ต่ำกว่า .80 กล่าวคือมีค่า = .49 กับมีบางข้อคำถามมีน้ำหนักน้อยเพียง .04 แต่สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ถึงร้อยละ 55.44 ส่วนค่า Alpha ต่ำเพียงร้อยละ 36 กับมีความเที่ยงตรงรายข้อที่ 3 มีค่า Corrected item ที่ค่า -.12 จึงแปลผลได้ว่า แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานต้องนำกลับไปปรับปรุงแก้ไข และนำไปทดสอบใหม่จนกว่าจะมีผลทดสอบตามเกณฑ์มาตรฐานก่อนนำไปใช้ในการศึกษาข้อมูล (ภาคผนวก ข1) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ความตรงและความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในงาน

ตัวแปร	น้ำหนักข้อคำถาม	ความเที่ยงตรงรายข้อ
ข้าพเจ้าพึงพอใจกับตำแหน่งหน้าที่การงานในหน่วยงานของข้าพเจ้า	.41	.99
ข้าพเจ้ารู้สึกพึงพอใจกับบทบาทของข้าพเจ้าในหน่วยงานของข้าพเจ้า	.52	.64
ข้าพเจ้าไม่พึงพอใจในงานของข้าพเจ้า	-.12	.04

KMO = .49, Variance 55.44%, Alpha .36

3) การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองตามขั้นต่อไปนี้

3.1) ประกาศและประชาสัมพันธ์ไปยังพื้นที่ที่ได้รับการจับสลากเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างในการให้ข้อมูลเพื่อเปิดรับสมัครผู้ช่วยวิจัยในแต่ละพื้นที่กับอาสาสมัครในการให้ข้อมูล โดยกำหนดคุณสมบัติที่จำเป็นต่อไปนี้

3.1.1) เป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและอยู่ในพื้นที่ได้รับเลือกเป็นผู้ให้ข้อมูล

3.1.2) มีความรู้และประสบการณ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

3.1.3) มีประสบการณ์ในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

3.1.4) สนใจและเต็มใจในการให้ข้อมูลแก่งานวิจัยโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

3.1.5) สามารถให้ข้อมูลแก่งานวิจัยนี้โดยไม่ปิดบัง

3.2) จัดประชุมและชี้แจงวัตถุประสงค์วิจัย ตอบข้อสงสัย และแนะนำวิธีการตอบคำถาม รวมไปถึงนัดหมายวันเวลาในการเก็บแบบสอบถามส่งกลับคืนผู้วิจัย นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ชี้แจงเงื่อนไขสำคัญเกี่ยวกับการถอดตัวออกจากการมีส่วนร่วมในงานวิจัยนี้โดยไม่จำเป็นต้องชี้แจง และไม่ต้องส่งแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัยโดยปราศจากความผิดแต่อย่างใด รวมไปถึงผู้วิจัยได้มอบหมายเลขโทรศัพท์ พร้อมทั้ง e-mail สำหรับการติดต่อกับผู้วิจัยโดยตรง

3.3) ขั้นตอนการติดตามผลการเก็บแบบสอบถามกลับคืน โดยผู้วิจัยใช้โทรศัพท์สอบถามผู้ช่วยวิจัยในแต่ละพื้นที่เกี่ยวกับปัญหาและการเก็บแบบสอบถามกลับคืน ซึ่งหากพบว่าในพื้นที่ใดมีปัญหาเกี่ยวกับแบบสอบถามผู้วิจัยได้ลงพื้นที่นั้นแก้ไขปัญหานั้น

3.4) ขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยคัดแยกเอาแบบสอบถามที่มีคำตอบครบทุกข้อไว้สำหรับการวิเคราะห์ผล

4) การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise และนำเอาแต่เฉพาะตัวแปรที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเข้าสมการพยากรณ์ ส่วนการทดสอบค่า Collinearity นั้นผู้วิจัยผลทดสอบ Durbin-Watson ระหว่าง 1.50 - 2.50 เป็นเกณฑ์ทดสอบความเป็นอิสระของค่าคลาดเคลื่อน กับใช้ค่า tolerance น้อยกว่า .20 และค่า VIF ไม่เกิน 10 รวมถึงค่า Collinearity ไม่เกิน .90 เป็นสถิติทดสอบความมีปัญหาความเป็นพหุตัวแปร Multicollinearity (ยูทอ โภยวรรณ, 2556)

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล (Research Conclusions and Discussion)

ผลวิจัยพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลพยากรณ์ต่อความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลร่วมกันระหว่าง เพิ่มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ร้อยละ 31 การคัดสรรอิเล็กทรอนิกส์ร้อยละ 15 และการประเมินผลปฏิบัติงานร้อยละ 16 ขาดแต่ระบบค่าตอบแทนอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าสมการพยากรณ์ไม่ได้ นอกจากนี้แล้ว ยังพบว่าทั้งสามปัจจัยมีอิทธิพลร่วมกันที่ค่า R^2 ร้อยละ 31 ความคลาดเคลื่อนสะสมร้อยละ 24 ก็มีความสามารถอธิบายความแปรปรวนร่วมกันได้ที่ร้อยละ 61.91 (Sig. 000) ส่วนผลทดสอบความเป็นพหุตัวแปรพบว่า มีค่า tolerance ระหว่าง .27 - .67 ค่า VIF ไม่เกิน 10 คือมีค่าระหว่าง 1.48 - 3.65 กับมีค่า Durbin-Watson แสดงความเป็นอิสระของค่าคลาดเคลื่อนไม่เกิน 2.50 กล่าวคือมีค่าเท่ากับ 2.19 แต่มีค่า Collinearity บางตัวแปรอิสระมากกว่า .90 จึงแปลผลได้ว่า ตัวแปรเหตุมีความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน ดังตารางแสดงประกอบ ต่อไปนี้

ตารางที่ 5 อิทธิพลพยากรณ์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์อิเล็กทรอนิกส์

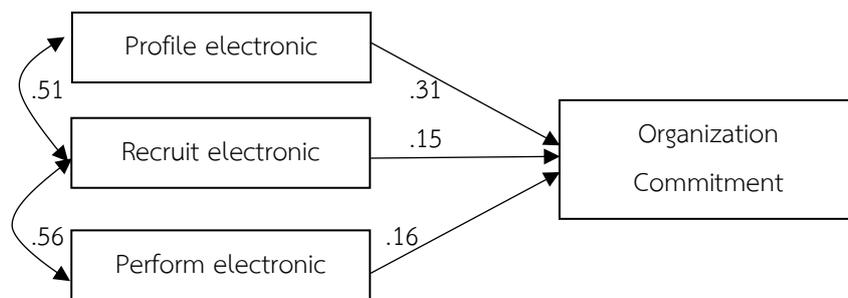
Independent	Beta	t-test	P value	Multicollinearity
Constant	-	18.27	.000	Tolerance .27-.67
Profile	.31	4.14	.000	VIF 1.48-3.65
Recruit	.15	3.06	.002	Durbin-Watson 2.19
Perform	.16	2.08	.037	Collinearity .02-.97

R^2 .31, Std. error .24, F = 61.91 Sig. 000

Dependent Organization Commitment

และเมื่อนำเอาคะแนนมาตรฐานมาสร้างสมการพยากรณ์จะได้รูปสมการต่อไปนี้

$$\text{Organization Commitment} = .31 \text{ Profile} + .15 \text{ Recruit} + .16 \text{ Perform}$$



ภาพที่ 2 อิทธิพลพยากรณ์ของการบริหารทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์

ขณะเดียวกัน ผลวิจัยพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์อิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลพยากรณ์ต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผ่านองค์ประกอบการเลือกสรรร้อยละ 29 ระบบค่าตอบแทนอิเล็กทรอนิกส์ร้อยละ 38 การเรียนรู้ร้อยละ 22 การประเมินผลปฏิบัติงานร้อยละ 31 และผลจากการจัดทำเพิ่มบุคลากรอีกร้อยละ 29 ทั้งนี้ ทั้ง 5 องค์ประกอบมีอิทธิพลร่วมกันที่สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R^2 .22 ความคลาดเคลื่อนสะสมร้อยละ 43 ก็บอานาจความแปรปรวนร้อยละ 22.82 (Sig. 000) นอกจากนี้แล้วพบว่า ตัวแปรเหตุมีความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกันตามค่า Durbin-Watson 1.96 ค่า Tolerance ระหว่าง .15-.53 ค่า VIF ระหว่าง 1.88-6.65 และค่า Collinearity .00-.87 มีค่าไม่เกิน .90 แสดงว่าความคลาดเคลื่อนตัวแปรเหตุเป็นอิสระต่อกัน

จึงไม่มีปัญหา Multicollinearity จึงแปลผลได้ว่า สมการพยากรณ์นี้มีความเป็นไปได้มาก ดังตารางแสดงประกอบต่อไป

ตารางที่ 6 อิทธิพลพยากรณ์ต่อความพึงพอใจในงาน

Independent	Beta	t-test	P value	Multicollinearity
Constant	-	10.59	.000	Tolerance .15-.53
Recruit	.29	4.78	.000	VIF 1.88-6.65
Compensation	-.38	-4.29	.000	Durbin-Watson 1.96
Learning	.22	3.17	.002	Collinearity .00-.87
Performance	.31	3.68	.000	
Profile	-.29	-2.58	.010	

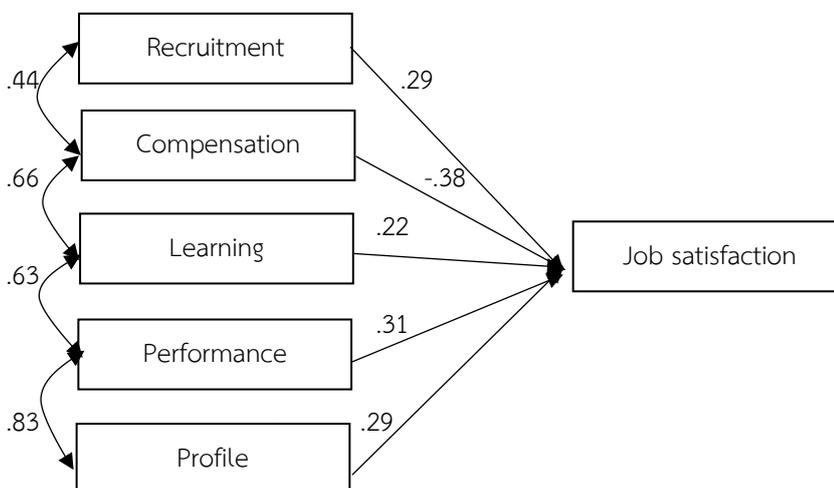
R^2 .22, Std. error .43, $F = 22.82$ Sig. 000

Independent e-human resources

จากตารางผลวิจัยพบว่า องค์ประกอบการบริหารทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลพยากรณ์ต่อความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 22 จำแนกตามเป็นอิทธิพลพยากรณ์ของระบบค่าตอบแทนมากที่สุดร้อยละ 38 รองลงมา เป็นอิทธิพลของการประเมินผลปฏิบัติงานร้อยละ 31 และมีอิทธิพลเท่ากันคือการเลือกสรรกับแฟ้มบุคลากรร้อยละ 29 กับอิทธิพลของการเรียนรู้ร้อยละ 22 และมีผลทดสอบความเป็นอิสระของตัวแปรเหตุตามเกณฑ์

แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อนำเอาคะแนนมาตรฐานของชุดตัวแปรเหตุมาสร้างสมการพยากรณ์จะได้รูปของสมการต่อไปนี้

$Job\ Satisfaction = -.29\ Recruit + (-.38)\ Compensation + .22\ Learning + .31\ Performance + (.29)\ Profile$



ภาพที่ 3 อำนาจพยากรณ์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์อิเล็กทรอนิกส์

จากภาพประกอบผลวิจัยพบว่า องค์ประกอบทั้ง 5 ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์อิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่และลูกจ้างชั่วคราวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย โดยเฉพาะอิทธิพลขององค์ประกอบการประเมินผลปฏิบัติงานอิเล็กทรอนิกส์ และระบบค่าตอบแทนที่มีมากถึงร้อยละ 31 และร้อยละ 38

เพราะฉะนั้น จากผลวิจัยที่สรุปได้นี้ แสดงผลชัดเจนมากกว่า 1) ทุกองค์ประกอบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์อิเล็กทรอนิกส์มีผลให้เจ้าหน้าที่และลูกจ้างชั่วคราวมีความรู้สึกพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) บางองค์ประกอบมีอิทธิพลในเชิงบวก โดยเฉพาะอิทธิพลของการเลือกสรร การเรียนรู้ และการประเมินผลปฏิบัติงาน และ 3) บางองค์ประกอบมีอิทธิพลในเชิงลบ ประกอบด้วยองค์ประกอบระบบค่าตอบแทนและการจัดทำแฟ้มบุคลากร ทั้งนี้เป็นเรื่องปกติมากกว่า ถ้ามีการปฏิบัติงานในทางตรงข้ามจะช่วยให้เจ้าหน้าที่และลูกจ้างชั่วคราวเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น เช่น 1) องค์กรมีระบบบันทึกการจ้างงานของพนักงานทั้งที่เป็นพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว 2) องค์กรมีระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจ่ายค่าตอบแทนตามชั่วโมงทำงานหรือตามสัญญาจ้างงาน 3) องค์กรมีระบบอิเล็กทรอนิกส์บันทึกวันหยุดงานและการลาของพนักงาน 4) องค์กรมีระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อบันทึกแผนการเกษียณ สุขภาพ และสิทธิประโยชน์อื่นๆของพนักงาน และ 5) องค์กรมีระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการวิเคราะห์งานและการกำหนดโครงสร้างค่าตอบแทน ซึ่งเรื่องนี้ Bass & Avolio (2000) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจของงาน (Job Satisfaction) มักจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่คนในองค์กรทำงานร่วมกันกับผู้นำ (Leaders) ขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรรัฐบาล ผู้นำองค์กรจะปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไร่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ฉะนั้นจึงมีหลายปัจจัยที่พนักงานไม่พอใจในงาน (Job Dissatisfaction) อาจเป็นเพราะการตรวจสอบ (Accountability) ความเครียด (Stress) การทำงานหนัก (Work Loads) ค่าตอบแทนน้อย (Poor pay) เงื่อนไขในการทำงาน (Working Condition) บรรยากาศภายในองค์กร (Organization Environment) ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร (Principle Support) สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในงานและออกจากงาน นอกจากนี้ Almy & Tooley (2012) ได้ยืนยันว่า ผู้บริหารองค์กรมีบทบาทที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งบทบาทนั้นจะต้องสร้างสรรค์และแบ่งปันวิสัยทัศน์ (Vision) มุ่งเน้นที่ผลสัมฤทธิ์เป้าหมายของงานและสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้แก่พนักงานที่จะสามารถพัฒนาและเจริญเติบโตได้

นอกจากนี้แล้ว ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของลูกจ้างเป็นหัวข้อสำคัญขององค์กรธุรกิจเพราะผลของความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เพิ่มกำลังการผลิต (Increase Productivity) และปรับปรุงอัตราการออกจากงาน (Improve Turnover Rate) (Clinebell et al., 2013) การจงใจของลูกจ้างมีความแตกต่างกันโดยเฉพาะค่าตอบแทนหรือความต้องการที่จะเจริญเติบโต (Growth) หรือการพัฒนา (Development) เพราะลูกจ้างบางคนมีความผูกพันต่อองค์กรเพราะมีความภาคภูมิใจในผู้นำของพวกเขาได้ (Chan & Mak, 2014)

ดังนั้น การพัฒนาองค์ประกอบการบริหารทรัพยากรมนุษย์อิเล็กทรอนิกส์แต่ละตัวไปในทิศทางที่เหมาะสมส่งผลให้ทั้งเจ้าหน้าที่และลูกจ้างชั่วคราวเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานและสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพราะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยังเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและ/หรือ ความภักดีต่อองค์กร ดังเช่นงานวิจัยหลายๆ ชิ้นที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการทำงาน และ/หรือ ความภักดีต่อองค์กรของพนักงาน (Pelit, et al., 2011; Turkyilmaz et al., 2011)

ข้อเสนอแนะสำหรับนำไปปรับใช้ประโยชน์

จากข้อค้นพบของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารองค์กรปกครองท้องถิ่นทุกระดับได้นำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์อิเล็กทรอนิกส์ให้ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่และลูกจ้างชั่วคราว ต่อไปนี้

- 1) แนวทางพัฒนาการเลือกสรรอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยข้อปฏิบัติ ต่อไปนี้

- 1.1) ศึกษาและพัฒนาเว็บไซต์ขององค์กรในการประชาสัมพันธ์ตำแหน่งงานที่ต้องการพร้อมรายละเอียดของงาน
 - 1.2) ศึกษาและพัฒนาช่องทางการเข้าไปสืบค้นตำแหน่งงานที่ผู้สมัครงานต้องการขององค์กร และสามารถสมัครตามแบบฟอร์มผ่านทางเว็บไซต์
 - 1.3) ศึกษาและพัฒนาระบบที่ผู้สมัครงานสามารถอัปโหลดข้อมูลตนเองและคุณสมบัติต่างๆ ส่งไปยังองค์กรได้โดยตรงทางอินเทอร์เน็ต
 - 1.4) องค์กรจัดให้มีการสัมภาษณ์และทดสอบการทำงานกับผู้สมัครโดยตรงผ่านทางอินเทอร์เน็ต
 - 1.5) องค์กรจัดให้มีระบบการประเมินผลการสัมภาษณ์และทดสอบงานของผู้สมัครงานและแจ้งให้ทราบทางอินเทอร์เน็ต
- 2) แนวทางพัฒนาระบบค่าตอบแทนอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยแนวปฏิบัติ ต่อไปนี้
- 2.1) องค์กรจัดให้มีระบบบันทึกการจ้างงานของพนักงานทั้งที่เป็นพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว
 - 2.2) องค์กรจัดให้มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจ่ายค่าตอบแทนตามชั่วโมงทำงานหรือตามสัญญาจ้างงาน
 - 2.3) องค์กรจัดให้มีระบบอิเล็กทรอนิกส์บันทึกวันหยุดงานและการลาของพนักงาน
 - 2.4) องค์กรจัดให้มีระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อบันทึกแผนการเกษียณ สุขภาพ และสิทธิประโยชน์อื่นๆของพนักงาน
 - 2.5) องค์กรจัดให้มีระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการวิเคราะห์งานและการกำหนดโครงสร้างค่าตอบแทน
- 3) แนวทางพัฒนาการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยข้อปฏิบัติ ต่อไปนี้
- 3.1) องค์กรจัดให้มีเครื่องมือและขั้นตอนการเรียนรู้โดยใช้อินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตขององค์กร
 - 3.2) องค์กรจัดให้มีโปรแกรมให้การศึกษาแก่คนในองค์กรโดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นพื้นฐาน
 - 3.3) องค์กรจัดให้มีห้องเรียนแบบเสมือนจริงเพื่อให้ความรู้แก่คนในองค์กร
 - 3.4) องค์กรจัดให้มีความร่วมมือในการทำงานแบบออนไลน์และแบบผสม
 - 3.5) องค์กรจัดหาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในกระบวนการแก้ไขปัญหาในการฝึกอบรมออนไลน์มาใช้กับพนักงาน
- 4) แนวทางพัฒนาแฟ้มบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย
- 4.1) องค์กรจัดให้มีระบบข้อมูลพนักงานอิเล็กทรอนิกส์
 - 4.2) องค์กรจัดให้มีรูปแบบ (แอฟพลิเคชัน) ที่เป็นการแสดงข้อมูลพนักงานอย่างละเอียด
 - 4.3) องค์กรจัดให้มีแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานแต่ละคน เช่น การศึกษา การจ้างงาน การให้รางวัล ประสิทธิภาพการทำงาน
 - 4.4) องค์กรจัดให้มีระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในการประเมินสมรรถนะและทักษะของพนักงานเป็นระยะ
 - 4.5) องค์กรจัดให้มีระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แสดงการบริการในรูปแบบต่างๆขององค์กรให้แก่พนักงานทราบ
- 5) แนวทางพัฒนาการประเมินผลปฏิบัติงานอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย

5.1) องค์กรจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้อินเทอร์เน็ตในรูปแบบของการลงทะเบียนเพื่อการใช้งานของพนักงานได้

5.2) จัดฝึกอบรมและพัฒนาผู้บริหารองค์กรให้มีความสามารถใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้แก่พนักงานและผลที่ได้จากการทำงาน

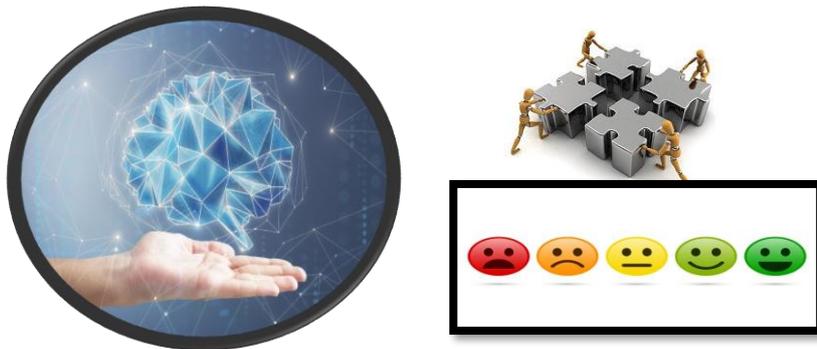
5.3) ฝึกอบรมและพัฒนาทักษะผู้บริหารด้านการวางแผนเพื่อแสดงผลงานขององค์กรและผลงานของพนักงานในการปฏิบัติงานผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

5.4) ฝึกอบรมและพัฒนาผู้บริหารให้มีความสามารถเข้าถึงระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแสดงผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนได้ทันที

5.5) ศึกษาและพัฒนากระบวนการประเมินผลงานมีการแสดงเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนให้พนักงานปฏิบัติตามทางอินเทอร์เน็ต

นอกจากนี้แล้วยังนำไปออกแบบและพัฒนางานวิจัยเชิงคุณภาพกับงานวิจัยแบบมีส่วนร่วม โดยเฉพาะการออกแบบเก็บข้อมูลที่รัดกุมและสามารถได้ข้อมูลที่นำมาตอบคำถามตามวัตถุประสงค์วิจัยตรงสภาพจริงของสังคม

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับ



ภาพที่ 4 การบริหารทรัพยากรมนุษย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครอง

จากภาพประกอบผลวิจัยพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นความรู้สำคัญที่ประกอบด้วยทางเลือกสรร ระบบค่าตอบแทน การเรียนรู้ การจัดทำแฟ้มบุคลากรและการประเมินผลปฏิบัติงานอิเล็กทรอนิกส์ที่ตั้งอยู่บนเป้าหมายของการนำไปใช้แล้วเกิดความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่และลูกจ้างชั่วคราว ทั้งนี้ เพราะความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์อย่างสูงต่อความพึงพอใจในงาน (Shore & Martin, 1989)

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย (Contribution of the Study)

ผลการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา นักวิชาการ เพื่อทำการศึกษาเพิ่มเติมในหัวข้อของความผูกพันขององค์กร (Organizational Commitment) ในขอบเขตที่กว้างขวางยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มตัวอย่างของพนักงานในองค์กรขนาดใหญ่ขึ้นเพื่อให้ได้ผลสรุปที่ชัดเจนกว่านี้

เอกสารอ้างอิง (References)

- กัญญ์สิริ จันท์เจริญ. (2554). *บทที่ 5 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2566, จาก https://www.ict.up.ac.th/surinthips/ResearchMethodology_2554.PDF.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2565). *ระบบศูนย์ข้อมูลเลือกตั้งผู้บริหาร สมาชิกสภาท้องถิ่น และทะเบียนอปท.* สืบค้นเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2566, จาก <https://ele.dla.go.th/public/orgInfo>.
- คุณัญญา สัจจวิระกุล. (2561). *วัฒนธรรมองค์กรเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร: กรณีศึกษาผู้แทนจำหน่ายรถยนต์นิสสันในประเทศไทย*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. ร้อยเอ็ด: มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.
- จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2555). *การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ทวีพริ้นท์ (1991) จำกัด.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2557). ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในงานวิจัยเชิงปริมาณ, *วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 27(1), 144-163.
- วิเชียร วิชยอุดม. (2557). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนธการพิมพ์ จำกัด.
- วีระศักดิ์ จินารัตน์. (2564). *ระเบียบวิธีวิจัยสมัยใหม่*, พิมพ์ครั้งที่ 1; อุบลราชธานี, ยงสวัสดิ์ อินเตอร์กรุ๊ปจำกัด.
- วีระศักดิ์ จินารัตน์. (2564). *มาตรฐานงานวิจัยเชิงปริมาณและการพัฒนา*, พิมพ์ครั้งที่ 1; อุบลราชธานี, ยงสวัสดิ์ อินเตอร์กรุ๊ปจำกัด.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2559). การพัฒนาแบบสอบถามและแบบวัดทางจิตวิทยา, *วารสารวิจัยเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 3(1), 35-48.
- สมาน อัครภูมิ. (2558). *เอกสารคำสอนรายวิชาการบริหารสำหรับครู* (พิมพ์ครั้งที่ 2). อุบลราชธานี: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- Ahmad Al. H., Muhammad, A., Khaled, A., Barween, Al. K., Haitham, A., Salima, H., & Sulieman, Al-H. (2021). The effect of electronic human resources management on organizational health of telecommunications companies in Jordan. *International Journal of Data and Network Science*, 6(2), 429–438.
- Al-Rowwad, A., Almajali, D. A., Masa'Deh, R., Obeidat, B., & Aqqad, N. (2020). *The role of organizational commitment in enhancing organizational effectiveness*. Proc. 33rd Int. Bus. Inf. Manag. Assoc. Conf. IBIMA 2019 Educ. Excell. Innov. Manag. through Vis. 2020.
- Almy, S. & Tooley, M. (2012). *Building and sustaining talent: Creating conditions in high-poverty schools that support effective teaching and learning*. Retrieved from www.edtrust.org
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (2000). *Manual for Multi-Factor Leadership Questionnaire: Sampler Set*. Mind Garden.
- Beach, D. S. (1980). *Personnel: The Management of People at Work*. 4th ed. New York: Macmillan Publishing Co., Inc.
- Chan, S. C.H. & Mak, W. M. (2014). Transformational leadership, pride in being a follower of the leader and organizational commitment. *Leadership & Organization Development Journal*. 35(8), 674 – 690.

- Chang, S. (1999) World Production of Cultivated Edible and Medicinal Mushrooms in 1997 with Emphasis on *Lentinus edodes* (Berk.) Sing, in China. *International Journal of Medicinal Mushrooms*, 1, 291-300.
- Gkolia, A., Belias, D., & Koustelios, A. (2014). Teacher's Job Satisfaction and Self Efficacy: A Review. *European Scientific Journal*, 10, 321-342.
- Kinnie, N., Hutchinson, S. & Purcell, J. (2000). Fun and surveillance: The paradox of high commitment management in call centres. *International Journal of Human Resource Management*, 11, 967-985.
- Lunenburg, F. C. & Allan, O. C. (2000). *Educational Administration: Concepts and Practices*. 3rd ed. New York : Maple-VailBook.
- Marrelli, A. F. (2011). Problems and remedies in performance management: A federal-sector perspective. *Industrial and Organizational Psychology: Perspectives on Science and Practice*, 4(2), 169-172.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.
- Meyer J. P., Allen N. J., & Smith C. A., (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. *J. Appl. Psychol.*, 78(4), 538-551.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002) Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-Analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences. *Journal of Vocational Behavioral*, 61, 20-52.
- Pelit, E., Öztürk, Y., & Arslantürk, Y. (2011). The effects of employee empowerment on employee job satisfaction: A study on hotels in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(6), 784-802.
- Saks, A.M. (2006). Antecedents and Consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619.
- Sauer, S.J. (2011). Taking the reins: The effects of new leader status and leadership style on team performance. *Journal of Applied Psychology*, 96(3), 574-587.
- Thomas, A., & Thorne, G. (2014). *How to Increase Higher Order Thinking*. Accessed on 5 March 2016, Retrieved from <http://www.readingrockets.org/article/34655>.
- Turkylmaz, A., Akman, G., Özkan, C., & Pastuszak, Z. (2011). Empirical Study of Public Sector Employee Loyalty and Satisfaction. *Industrial Management & Data Systems*, 111(5).
- Wang, Y., Zhang, X., Zhang, H., Lu, Y., Huang, H., Dong, X., Chen, J., Dong, J., Yang, X., Hang, H., & Jiang, T. (2012). Coiled-coil networking shapes cell molecular machinery. *Mol Biol Cell*, 23(19), 3911-22.
- Yousef, D.A. (2017). Organizational commitment, job satisfaction and attitudes toward organizational change: A study in the local government. *International Journal of Public Administration*,

40(1), 47-60.

Zayas-Ortiz, M., Rosario-Hernández, E., & Marquez, E. (2015). Relationship between organizational commitments and organizational citizenship behaviour in a sample of private banking employees. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 35(1/2), 91-106.

Zhao, S., Zhao, X., Zou, H., Fu, J., Du, G., Zhou, J., & Chen, J. (2014). Comparative proteomic analysis of *Saccharomyces cerevisiae* under different nitrogen sources. *J Proteomics*, 101, 102-12.