

**ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงาน บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2561**

Staff's Satisfaction and Employee Engagement:

Case of Dhanarak Asset Development Company Limited (DAD) Year 2018

ศุภชัย เหมือนโพธิ์ (Suppachai Murnpho)¹, นนทวัฒน์ สุขผล (Nonthavat Sukphon)²

ชูดพร สอนภักดี (Chudapon Sonphukdee)³, ทัดเทพ ทวีไทย (Tattep Taweethai)⁴

ทาริกา สระทองคำ (Tarika Srathongkham)⁵, ศรีวิชา กฤตติการ (Sorawicha Krittathikarn)⁶

พลอยนรินทร์ โรจนการสกุล (Ploynarin Rojanakarnsakul)⁷

¹ผศ.ดร., ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวางแผนยุทธศาสตร์องค์กร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
และหัวหน้าภาควิชาการตลาดและโลจิสติกส์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Asst. Prof. Suppachai Murnpho, Ph.D., Assistant to the President for Organization Strategic Planning
Affairs Kasetsart University Kamphaeng Saen Campus and Head of Marketing and Logistics Department,
Kasetsart University

²ดร., ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
กระทรวงการคลัง

Dr., Consultant for Human Resource Management System Development,
Dhanarak Asset Development Co.,Ltd., Ministry of Finance

^{3,4,5,6,7}อาจารย์ประจำ/อาจารย์พิเศษ สาขาวิชาการตลาดและโลจิสติกส์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Lecturer, Marketing and Logistics Department, Faculty of Liberal Arts and Science, Kasetsart University,

Email: suppachai_mur@hotmail.com

Received: 25 July 2019

Revised: 10 October 2019

Accepted: 31 October 2019

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ธารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ธารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด และ 3) เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ธารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ระยะเวลา 3 ปี ลักษณะของวิธีการวิจัยแบบผสมผสานวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสนทนากลุ่ม

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และระดับความพึงพอใจต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ธารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ธารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ได้แก่ ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยงานใจ ปัจจัยค่าจ้าง และปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์

3. การเปรียบเทียบปัจจัยด้านความผูกพันในองค์กร และความพึงพอใจจากผลสำรวจปี 2559 ปี 2560 และปี 2561 พบว่า ค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยมีค่าเฉลี่ยสูงขึ้น ซึ่งแสดงถึงความผูกพันและความพึงพอใจในองค์กรมีอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: ความพึงพอใจต่อองค์กร, ความผูกพันต่อองค์กร

Abstract

This study aims to 1) Study the level of employee engagement of company employees, Thanarak Asset Development Co., Ltd. 2) Study the factors that affect the employee engagement of the company, Thanarak Asset Development Limited and 3) compare the level of employee engagement of the company, Thanarak Asset Development Co., Ltd., in 3 years duration. Characteristics of integrated research methods during quantitative research by using questionnaires and qualitative research by using group chat.

The research found that

1. The overall satisfaction level is at a high level. The average value is 4.27 and the level of satisfaction towards the employee engagement, Thanarak Asset Development Co., Ltd. found that employees were satisfied with the organization at a high level The average value is 4.41

2. Factors that affect the employee engagement of the company, Thanarak Asset Development Co., Ltd., including job characteristics, motivation factors, sustaining factors and creative behavior factors.

3. Comparison of employee engagement factors and satisfaction from the 2016, 2017 and 2018 survey results showed that the average of each factor is higher than average which demonstrates engagement and satisfaction in the organization at a high level.

Keywords: satisfaction with the organization / Employee engagement

บทนำ

ความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) เป็นทัศนคติของบุคลากร ทั้งการแสดงออกทางความคิด ความรู้สึก การรับรู้ และการเรียนรู้ของพนักงานที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ และความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะมีพฤติกรรมที่ตระหนักถึงความสำคัญต่อบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานในเชิงพัฒนา เพื่อการสร้างสรรค์ปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลต่อผลิตภาพและคุณภาพขององค์กร

จากวิสัยทัศน์ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ที่ต้องการเป็นองค์กรชั้นนำในการพัฒนาและบริหารจัดการทรัพย์สินของรัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีเป้าหมายให้ผลการปฏิบัติงานของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ในปี 2561 อยู่ในระดับ 4.5 (ดีเยี่ยม) เพื่อให้บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด บรรลุเป้าหมาย ซึ่งปัจจัยในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรให้บรรลุเป้าประสงค์ คือ บุคลากร ความผูกพันขององค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งกับการดำเนินงานภายในองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ธุรกิจสามารถใช้เป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความรัก ความสุข ความพอใจที่จะทำงานร่วมกันภายในองค์กรต่อไป จึงทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด เพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุง และวางแผนในการพัฒนาเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละระดับ และแต่ละ Generation เพื่อให้บุคลากรรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงและร่วมมือกันพัฒนาให้องค์กรประสบความสำเร็จ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ระยะเวลา 3 ปี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานขององค์กร การกำหนดนโยบาย และวิธีการให้สอดคล้องกับการทำงาน พร้อมส่งเสริมให้พนักงานมีความเข้าใจระบบการทำงานขององค์กร สร้างวัฒนธรรมสามารถดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขตของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2561 มีขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านระยะเวลาดำเนินการวิจัย ระยะเวลาดำเนินการวิจัย เริ่มตั้งแต่ เดือนกันยายน - พฤศจิกายน 2561 รวมระยะเวลา 3 เดือน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัย ทำการคัดเลือกพื้นที่ในการวิจัย คือ บริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง สภาพหรือลักษณะแต่ละบุคคลที่อุทิศเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและสติปัญญาแก่องค์กรหรือกลุ่มงาน บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นความต้องการส่วนบุคคล และทำงานอย่างจริงจัง ตั้งใจ อันไปสู่การเพิ่มผลผลิตทางธุรกิจขององค์กร (Hewitt Associates, 2004) ความผูกพันของพนักงานมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก โดยความผูกพันจะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกต่อองค์กรในทางบวก ซึ่งมีความผูกพันที่มีต้องการ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร พนักงานจะมีความจงรักภักดี โดยปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Commitment) จะมุ่งมั่นให้เกิดกับองค์กร โดยองค์กรต่าง ๆ ต้องการให้พนักงานมีความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และความผูกพันในงานของพนักงาน เนื่องจากความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์กับอัตราการลาออก (Turnover Rate) ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูง อัตราการลาออกจะลดลง (พิชิต เทพวรรณ, 2554) องค์ประกอบของความผูกพันแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความผูกพันทางด้านจิตใจ หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในแง่ที่พนักงานรู้สึกถึงความเป็นสมาชิกในองค์กร เกี่ยวข้องเป็นอันหนึ่ง

อันเดียวกับองค์กรอย่างแนบแน่น 2) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กร เพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่กับองค์กรของบุคคลแต่ละคน 3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เป็นความรู้สึกรักของบุคคลแต่ละคน เมื่อเข้าเป็นสมาชิกองค์กรก็ต้องมีความผูกพัน และจงรักภักดีต่อองค์กร เพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้อง และสมควรที่จะกระทำ ถือเป็นพันธะผูกพันที่จะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร (Meyer, J. P., & Allen, N. J., 1990)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ตนปฏิบัติ และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และความพอใจที่จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ งานนั้นให้ผลตอบแทนทั้งทางวัตถุและจิตใจ และยังสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานได้ด้วย (Strauss, G., & Sayles, L. R., 1980) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดในทางที่ดีของบุคลากรที่มีต่องานที่ทำอยู่ และองค์ประกอบอื่น ๆ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (สุรเชษฐ์ ผลารัตน์สกุล, 2552)

ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการในการทำงานของบุคลากรขององค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใด และช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์กรต้องสามารถเข้าใจความต้องการของบุคลากรในองค์กร และผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์กร ในขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความกระตือรือร้นและปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (จิตติภา ขาวอ่อน, 2547) ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีดังนี้ 1) การรับรู้ในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน 3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน

ปัจจุบันบุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้น มีทัศนคติ และความต้องการในการทำงาน ตลอดจนการใช้ชีวิตที่ต่างจากอดีต สังคมมีความซับซ้อนเกี่ยวเนื่องกันมากขึ้น พนักงานรุ่นใหม่ที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถมากขึ้น ก็พร้อมที่จะรับผิดชอบมากขึ้น และมักต่อต้านการปฏิบัติงานที่คอยรับคำสั่งเพียงอย่างเดียว แต่บุคคลจะต้องการอำนาจในการตัดสินใจ ความพอใจ และความภาคภูมิใจในงาน เพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2551) ลักษณะของงาน จะส่งผลไปยังภาวะทางจิตใจ

และภาวะทางจิตใจนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในงาน ทำให้การปฏิบัติการมีประสิทธิภาพสูง และการขาดงาน การลาออกจากงานต่ำ (Hackman & Oldham, 1980) ลักษณะของงาน ประกอบด้วย การที่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบว่างานที่มีความท้าทาย มีลักษณะสร้างสรรค์ งานมีความน่าสนใจ มีโอกาสที่จะได้เรียนรู้ การได้รับผิดชอบงานที่ทำ สามารถควบคุมการทำงาน และงานนั้นมีโอกาสที่จะทำงานนั้นให้เสร็จจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลักษณะงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และทัศนคติในการทำงาน โดยลักษณะงานที่เป็นสิ่งจูงใจจะมีผลให้พนักงานมีอารมณ์และความรู้สึกไปในทางบวก ทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างดี ในทางกลับกันถ้าหากว่าลักษณะงานไม่เป็นสิ่งจูงใจพนักงานก็จะรู้สึกไม่ชอบงาน ไม่พอใจงาน ถ้าต้องทนทำงานในลักษณะนี้เป็นเวลานาน พนักงานจะรู้สึกเบื่อหน่าย (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยจูงใจที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคลากรในองค์กรให้ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในบุคคลได้ มีดังนี้ 1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้ ประสบความสำเร็จ เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จ จึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่องานนั้น ๆ 2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงาน 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่เพียงผู้เดียว 4) ความผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด 5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคลากรในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษา เพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม (สมยศ นาวิการ, 2540)

ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคลากรในองค์กร บุคลากรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยที่มาจากภายนอก ได้แก่ 1) เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน 2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน และสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน 4) สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพเป็นที่ยอมรับนับถือ

ของสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี 5) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร 6) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ 7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา ไม่มี ความสุข และพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่ 8) ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากร ที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร 9) วิธีการปกครองของ ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร (สมยศ นาวิการ, 2540)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์

พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ หมายถึง การแสดงออกของพฤติกรรมในการคิดริเริ่มแนวใหม่ โดยมีการผสมผสานบูรณาการ และเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน ค้นหาโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่มาใช้ในองค์กร การคิดวิธีใหม่ ๆ ใช้แก้ปัญหาในงาน รวมทั้งมีการแสดงออกของบุคคลในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และนำความคิดสร้างสรรค์มาใช้ประโยชน์ในองค์กรได้ (พรทิพย์ ไชยฤกษ์, 2555) พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ไม่สามารถบังคับให้เกิดขึ้นได้ แต่สามารถส่งเสริมให้เกิดขึ้นได้ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์เป็นการแสดงออกหรือการกระทำของบุคคลในการคิด แนะนำและทดลองสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์นำไปใช้ในองค์กร ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบดังนี้ 1) พฤติกรรมด้านการแสวงหาโอกาส (Opportunity Exploration) หมายถึง การค้นหาโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้แก่ การพิจารณาและหาโอกาสในการที่จะคิดหรือนำสิ่งใหม่ ๆ ไปใช้ในการทำงาน 2) พฤติกรรมด้านความคิดริเริ่ม (Generatively) หมายถึง การแสดงออกถึงความสนใจในช่วงเริ่มต้นสำหรับการกำหนดและขึ้นนำสิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับขององค์กร จนกระทั่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ได้แก่ การที่บุคคลมีกระบวนการคิด พิจารณาและอธิบายถึงโอกาสที่จะเกิดความคิดสร้างสรรค์ขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน จากนั้นต้องจัดลำดับความคิด และแสวงหาถึงความสัมพันธ์ ความเชื่อมโยงระหว่างแนวคิดใหม่ที่เกิดขึ้นมากับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน 3) พฤติกรรมด้านการเป็นผู้นำความคิด (Championing) หมายถึง ผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสามารถนำความคิดไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และเชื่อมั่นในศักยภาพของความคิดใหม่นั้น โดยบุคคลที่เป็นผู้นำทางความคิดต้องสามารถระดมการชักจูง และโน้มน้าวผู้อื่นให้สนับสนุน เห็นด้วยกับความคิดใหม่ของตน เพื่อนำความคิดนั้นไปเผยแพร่ให้กับบุคคลอื่นต่อไป 4) พฤติกรรมด้านการประยุกต์ใช้ (Application) หมายถึง การนำความคิดใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยจะต้องมีการนำไปทดลองประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำ มีการปรับปรุงผลการผลิตที่เกิดขึ้นจากความคิดสร้างสรรค์นั้น รวมทั้งต้องพยายามทำให้ทุกคนในองค์กรนำความคิดใหม่ ๆ ไปใช้ปฏิบัติให้เป็นงานประจำ (Kleysen & Street, 2001)

วิธีการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสนทนากลุ่ม (Focus Group) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการศึกษาจากเอกสาร ดำรงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทฤษฎี แนวคิดที่เกี่ยวข้อง และเว็บไซต์อื่น ๆ ที่ใช้เป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

1. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เดือนกันยายน – พฤศจิกายน 2561 โดยขอความร่วมมือจากบุคลากรของบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ในการตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร

2. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรคือพนักงานบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด จำนวน 159 คน (บุคลากรของบริษัททั้งหมด 159 คน) ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง พนักงานระดับปฏิบัติการ 1 - 4 และลูกจ้าง

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 23 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 6 คน ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 6 คน พนักงานระดับปฏิบัติการ 1 - 4 จำนวน 6 คน และลูกจ้าง จำนวน 5 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ชุดที่ 1 แบบสอบถามการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ใช้เป็นแนวทางในการสอบถามความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร โดยศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารระดับสูงของบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด จำนวน 6 คน

ชุดที่ 2 แบบสอบถามการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ใช้เป็นแนวทางในการสอบถามความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร โดยศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารระดับกลางของบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด จำนวน 6 คน

ชุดที่ 3 แบบสอบถามการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ใช้เป็นแนวทางในการสอบถามความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร โดยศึกษาความคิดเห็นพนักงานระดับปฏิบัติการ 1 - 4 และลูกจ้างของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด จำนวน 11 คน

4. การตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1) นำแบบสอบถามปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ 5 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Index of Item Objective Congruence: IOC) ได้ค่าระหว่าง 0.60 – 1.00 และปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับรายละเอียดของแบบสอบถาม (โชติมา หนูพริก, 2553)

2) การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้การหาค่า Cronbach's Alpha เพื่อทดสอบข้อคำถามให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสอดคล้องกัน หากค่าที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปทดสอบสมมติฐานนำไปใช้ในกระบวนการวิจัยต่อไป โดยการหาค่าความเชื่อมั่น เฉพาะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (กฤษฎา ตั้งชัยศักดิ์, 2559) ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.891

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อให้ทราบข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสามารถวิเคราะห์แบบสอบถามได้ ดังนี้

5.1.1 ป้ายชีส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงผลเป็นความถี่และร้อยละ

5.1.2 ป้ายชีลักษณะงาน ป้ายชีจงใจ ป้ายชีคำจูน และพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของป้ายชีลักษณะงาน ป้ายชีจงใจ ป้ายชีคำจูน และพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด แสดงผลเป็นคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.1.3 ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด แสดงผลเป็นคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก ในการวิจัยความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย และการอภิปรายผล

จากวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 159 ฉบับ ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น 157 ฉบับ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้ง 157 ฉบับ มาวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 ปัจจัยประชากร

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 79 คน (ร้อยละ 50.30) มีอายุระหว่าง 19 - 36 ปี (Gen Y) จำนวน 88 คน (ร้อยละ 56.10) ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 68 คน (ร้อยละ 43.31) ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 64 คน (ร้อยละ 40.80) และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท จำนวน 49 คน (ร้อยละ 31.20)

1.2 ปัจจัยลักษณะงาน

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะงานของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยลักษณะงานของพนักงานของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ปัจจัยลักษณะงาน	\bar{X}	S.D	ระดับ
ด้านระบบงานที่สำคัญต่าง ๆ	4.43	0.56	มาก
ด้านกระบวนการสื่อสารขององค์กร	4.25	0.70	มาก
ด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน	4.05	0.95	มาก
ด้านการพัฒนาบุคลากร	4.07	0.88	มาก
ด้านการจ้างงานและความก้าวหน้าในอาชีพ	4.08	0.82	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน ทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน	4.18	0.82	มาก
ด้านระบบสารสนเทศด้าน HR	4.07	0.84	มาก
ด้านผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์	3.96	0.96	มาก
ด้านการดำเนินงานของฝ่าย HR	4.00	0.95	มาก
ภาพรวม	4.12	0.73	มาก

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะงานของพนักงานของบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 โดยกลุ่มประชากรส่วนใหญ่ให้ด้านระบบงานที่สำคัญต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการสื่อสารขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และน้อยที่สุดคือ ด้านผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

1.3 ปัจจัยจิตใจ

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยจิตใจของพนักงานบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยจิตใจของพนักงานของบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ปัจจัยจิตใจ	\bar{X}	S.D	ระดับ
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.41	0.66	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.06	0.91	มาก
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.13	0.85	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	4.14	0.59	มาก
ภาพรวม	4.25	0.66	มาก

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยจิตใจของพนักงานบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 โดยประชากรส่วนใหญ่ให้ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และน้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

1.4 ปัจจัยค่าจ้าง

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยค่าจ้างของพนักงานบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยคำจูนของพนักงานของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ปัจจัยคำจูน	\bar{X}	S.D	ระดับ
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา	4.24	0.83	มาก
ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา	4.01	1.07	มาก
ด้านสถานะทางอาชีพ	4.58	0.58	มากที่สุด
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.31	0.82	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงองค์กร	4.41	0.67	มาก
ภาพรวม	4.31	0.68	มาก

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยคำจูนของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัดในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 โดยประชากรส่วนใหญ่ให้ด้านสถานะทางอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และ น้อยที่สุด คือ ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

1.5 ปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของพนักงานของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์	\bar{X}	S.D	ระดับ
ด้านการแสวงหาโอกาส	4.33	0.70	มาก
ด้านความคิดริเริ่ม	4.25	0.73	มาก
ด้านผู้นำทางความคิด	4.14	0.77	มาก
ด้านการประยุกต์ใช้	4.28	0.72	มาก
ภาพรวม	4.25	0.69	มาก

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 โดยประชากรส่วนใหญ่ให้ด้านการแสวงหาโอกาส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาคือ ด้านการประยุกต์ใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และน้อยที่สุดคือ ด้านผู้นำทางความคิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

1.6 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D	ระดับ
ด้านจิตใจ/ความรู้สึก	4.33	0.74	มาก
ด้านการคงอยู่กับองค์กร	4.20	0.85	มาก
ด้านบรรทัดฐาน	4.28	0.73	มาก
ภาพรวม	4.27	0.71	มาก

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 โดยประชากรส่วนใหญ่ให้ ด้านจิตใจ/ความรู้สึก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาคือ ด้านบรรทัดฐาน และด้านการคงอยู่กับองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และ 4.20 ตามลำดับ

1.7 ความพึงพอใจต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อองค์กรของพนักงานของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ความพึงพอใจต่อองค์กร	\bar{X}	S.D	ระดับ
ความพึงพอใจของพนักงานของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด	4.41	0.74	มาก

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก บริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคน พนักงานปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจตามที่ได้รับมอบหมายจนประสบความสำเร็จ และหน่วยงานเป็นสิ่งที่สามารถสร้างชื่อเสียงและทำให้เป็นที่ยอมรับจากสังคมได้ จึงเกิดความพึงพอใจและความผูกพัน หากพนักงานมีความรักและผูกพันต่อองค์กร ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานและความตั้งใจในการทำงาน รัก เสียสละอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งปัจจัยของความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร อภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) เนื่องจาก 1) เมื่อพนักงานได้ปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ อาจทำให้รู้สึกภูมิใจ และคิดว่าตนเองมีส่วนสำคัญในการทำให้บริษัทประสบความสำเร็จ 2) บริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด มีมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ ที่มีมาตรฐาน ทำให้บริษัทได้รับการยอมรับจากพนักงาน ส่งผลให้พนักงานเลือกที่จะทำงานที่บริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัดต่อไป และ 3) บริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด มีการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงานที่สามารถกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานได้ ทำให้พนักงานเต็มใจช่วยเหลือกิจกรรมต่าง ๆ ที่บริษัทได้มอบหมายงานให้ และรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร นำมาซึ่งความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับ Steers, R. M. & Porter, L.W. (1983) กล่าวว่า ปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กร คือ ลักษณะงาน (Job Characteristics) เป็นลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน งานที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลป้อนกลับของงาน ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้า

ปัจจัยงานใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) เนื่องจาก 1) พนักงานต้องการมีส่วนร่วมในการทำงาน และมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ชัดเจน ส่งผลให้พนักงานกล้าคิดกล้าแสดงความคิดเห็น มีความก้าวหน้าในอาชีพต่อไป 2) กระบวนการทำงานเป็นแรงจูงใจภายใน เพราะ เป้าหมายในการทำงาน จะเป็นกระบวนการพิสูจน์ความสามารถ ความดีงาม อุดมการณ์ของตนเอง ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน นำมาซึ่งความสำเร็จในการทำงาน สอดคล้องกับ Herzberg Frederick, Mausner Bernard (1959) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานมีมิติที่แตกต่างกัน 2 มิติที่เกี่ยวกับการจูงใจ ด้านหนึ่งเป็นองค์ประกอบที่เป็นไปได้ทั้งสาเหตุของความไม่พอใจและสามารถป้องกันความไม่พอใจได้ เรียกว่าเป็นองค์ประกอบเสริมแรงหรือองค์ประกอบส่งเสริม (Hygiene Factor) องค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบภายนอก ตอบสนองปัจจัยขั้นพื้นฐานของพนักงาน ส่วนอีกด้านหนึ่งเป็นองค์ประกอบที่จูงใจ (Motivational Factors) หากมีองค์ประกอบจูงใจอยู่แล้ว สามารถนำไปสู่ทัศนคติทางด้านบวกและการจูงใจที่แท้จริงได้ องค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบภายใน เมื่อบุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน มีความรู้สึกว่าคุณมี

ส่วนร่วมในการทำงานกับองค์กรของตน บุคลากรจะใช้ความรู้ความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ ปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร และมีความต้องการรักษาการเป็นสมาชิกของตนในองค์กรไว้ และสอดคล้องกับ สุพพร ไตรวิจิตรศิลป์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานเจนเนอรัลในองค์กรเอกชน เขตสาทร และอโศก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำด้านความรับผิดชอบ และโอกาสความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ปัจจัยคำจูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) เนื่องจาก 1) ผู้บริหารมีความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรมุ่งสู่ความสำเร็จ มีการกระจายอำนาจในการปฏิบัติงาน 2) ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีการทำงานเป็นทีม การทำงานร่วมกันดี ชอบหัวหน้านงานมีความเอาใจใส่ ช่วยกันแก้ไขปัญหา และรับฟังปัญหาเป็นอย่างดี สอดคล้องกับ สุพพร ไตรวิจิตรศิลป์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานเจนเนอรัลในองค์กรเอกชน เขตสาทร และอโศก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคำจูนด้านนโยบายของบริษัทและการบริหาร การให้คำปรึกษาหารือและเทคนิคการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รางวัลและผลตอบแทน และสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีการเรียนรู้และทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก มีการเสนอแนวคิดและวิธีการใหม่ ๆ เกี่ยวกับการทำงานมาประยุกต์กับการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้พนักงานก้าวทันเหตุการณ์ภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งสามารถชักจูงและโน้มน้าวให้เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเห็นด้วยกับความคิดใหม่ของตน สอดคล้องกับ สุดารัตน์ ชีรธรรมธาดา (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ ด้านการแสวงหาโอกาส ด้านความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทางความคิด และด้านการประยุกต์ใช้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ธารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และ 4.27) เนื่องจาก ความผูกพันขององค์กรเปรียบเสมือนตัวกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานขององค์กร สอดคล้องกับ ชลิตา แคมจันทร์ (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อ

องค์การที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การมีผลต่อระดับความคิดเห็นพฤติกรรมการทำงาน

2. การสนทนากลุ่ม (Focus Group)

โดยการสนทนากลุ่มในแต่ละกลุ่ม แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง พนักงานระดับปฏิบัติการ 1 - 4 และลูกจ้าง เพื่อสอบถามความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

2.1 ผู้บริหารระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์การในระดับมาก พนักงานมีความรัก ความสามัคคีกัน การทำงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หากบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ต้องการให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น สิ่งที่จะทำให้พนักงานอยู่กับองค์การ คือ การสร้างความรัก ความสามัคคีในองค์การ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน สร้างบรรยากาศในการทำงานอย่างต่อเนื่อง มีระบบที่เลี้ยงคอบสอนงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการพัฒนาตนเองในสายงานและอาสาอาชีพ อีกทั้งควรจัดประชุม หรือผู้บริหารดูการทำงานของพนักงาน พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างสม่ำเสมอ ดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับ ให้มีความสุขในการทำงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในทุกระดับ

2.2 ผู้บริหารระดับกลาง บริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ให้ความสำคัญกับพนักงานทุกระดับ ดูแลเปรียบเสมือนครอบครัวเดียวกัน ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว พร้อมให้คำปรึกษา สร้างความรักความสามัคคี ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน และสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี ทำให้พนักงานและลูกจ้างมีความผูกพันต่อองค์การ มีกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้พนักงานและลูกจ้างเกิดความผูกพันมากยิ่งขึ้น เช่น Outing, Happy work place เป็นต้น เพราะเป็นกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร เมื่อเกิดความสัมพันธ์ที่ดี ก็จะทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน และสร้างวัฒนธรรมที่ดีภายในองค์กร

2.3 พนักงานระดับปฏิบัติการ 1 - 4 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทั้งในเรื่องการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน แต่ขึ้นอยู่กับแต่ละฝ่ายที่มีจำนวนคน เพราะ บริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด มีกิจกรรมหลายกิจกรรมที่สนับสนุนความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การหมุนเวียนงาน ทำให้มีโอกาสดูแลเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และเพิ่มประสบการณ์ในการทำงาน มีการประเมินสมรรถนะบุคคล เพื่อทราบจุดแข็ง จุดอ่อนของตนเอง

2.4 ลูกจ้าง พบว่า ปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ เช่น เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน เนื่องจากเพื่อร่วมงานมีความสำคัญอย่างมาก ถ้าได้เพื่อนร่วมงานที่ดี มีน้ำใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้งานออกมาดี อีกทั้งบรรยากาศการทำงานมีความสุข ความสนุก พนักงานไม่เบื่อกับที่จะมาทำงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และเกิดความผูกพันต่อองค์การ

3. เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ธนาคารพัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
ระยะเวลา 3 ปี

รายการ	ค่าเฉลี่ย		
	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
1. ด้านระบบงานที่สำคัญต่างๆ	3.71	3.82	4.43
2. ด้านกระบวนการสื่อสารขององค์กร	3.95	3.92	4.25
3. ด้านระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.85	3.62	4.05
4. ด้านการพัฒนาบุคลากร	3.84	3.92	4.07
5. ด้านการจ้างงานและความก้าวหน้าในอาชีพ	3.53	3.76	4.08
6. ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน ทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน	3.79	4.00	4.18
7. ด้านระบบสารสนเทศด้าน HR	3.83	3.48	4.00
8. ด้านผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์	3.49	3.45	3.96
9. ด้านการดำเนินงานของฝ่าย HR	3.83	3.96	4.07
10. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	-	3.96	4.41
11. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	-	4.02	4.06
12. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	-	3.90	4.13
13. ด้านความรับผิดชอบ	-	3.87	4.14
14. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา	3.97	4.00	4.24
15. ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา	-	3.71	4.01
16. ด้านสถานะทางอาชีพ	-	4.08	4.58
17. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	-	3.98	4.31
18. ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงองค์กร	4.03	4.16	4.41
19. ด้านการแสวงหาโอกาส	-	-	4.33
20. ด้านความคิดริเริ่ม	-	-	4.25
21. ด้านผู้นำทางความคิด	-	-	4.14
22. ด้านการประยุกต์ใช้	-	-	4.28
23. ด้านจิตใจ/ความรู้สึก	3.79	4.04	4.33
24. ด้านการคงอยู่กับองค์กร	3.67	3.90	4.20
25. ด้านบรรทัดฐาน	4.08	4.14	4.28
26. ความพึงพอใจต่อองค์กร	4.10	4.25	4.41

การเปรียบเทียบปัจจัยด้านความผูกพันในองค์กร และความพึงพอใจจากผลสำรวจปี 2559 ปี 2560 และปี 2561 พบว่าค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยมีค่าเฉลี่ยสูงขึ้น ซึ่งแสดงถึงความผูกพันและความพึงพอใจในองค์กรมีอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากการศึกษาความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัดประจำปี 2561 มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) จากผลการสัมภาษณ์ Focus Group พบว่า พนักงานและลูกจ้าง มีความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ผู้บริหารควรมีการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานเพิ่มมากขึ้น เช่น ผลตอบแทนและสวัสดิการ ตำแหน่งงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

2) ในการบรรลุเป้าหมายผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่สำคัญเป็นอันดับแรกคือ ด้านระบบงานที่สำคัญต่าง ๆ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ควรจัดให้มีการฝึกทักษะ เทคนิคต่าง ๆ วิธีการที่ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ อาจมีการจับคู่พี่เลี้ยงระหว่างพนักงานใหม่และพนักงานเดิม ทั้งวิธีการทำงานและสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรในที่สุด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กร เนื่องจาก บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ก่อตั้งมาเป็นเวลานาน แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ของวัฒนธรรมอย่างชัดเจน

รายการอ้างอิง

- กฤษฎา ตั้งชัยศักดิ์. (2559). *วิธีการวิจัยทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: แดเน็กซ์ อินเตอร์คอร์ปอเรชั่น.
- จิตติภา ขาวอ่อน. (2547). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการปลัดกระทรวงศึกษาธิการ*.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราช
ภัฏเทพสตรี.
- ชลิตา แก่มจันทิก. (2559). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มี
ผลต่อระดับความคิดเห็นพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- โชติมา หนูพริก. (2553). *การพัฒนากระบวนการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้น
มัธยมศึกษาปีที่ 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาหลักสูตรและการสอน,
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- พรทิพย์ ไชยฤกษ์. (2555). *ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรสถาบันวิจัยแสง
ซินโครตรอน (องค์การมหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
เทคโนโลยีการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมยศ นาวิการ. (2540). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร เรื่องการจูงใจ: จากแนวคิดไปสู่การประยุกต์ใช้*.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สุภารัตน์ ชีรธรรมธาดา. (2558). *ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทาง
อารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*.
การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุพชร ไตรวิจิตรศิลป์. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรกรณีศึกษา พนักงาน
เจนเนอเรชั่นวาย ในองค์กรเอกชน เขตสาทร และโอโซน*. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์น
เอเชีย, 2(6), 260 - 266.
- สุรเชษฐ์ ผกาคันสกุล. (2552). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) ภาคนครหลวง 2*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป,
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative to the Organizations Commitment to the Organizations. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1 - 18.
- Hackman, M. A., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Masachuserrs: Addison-Wesley Publishing Company.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley & Son.
- Hewitt Associates. (2004). *Impact of Engaged Employees on Business Outcomes; Ongoing Employee Engagement Research*. Retrieved September 20, 2018, from <http://www.aon.com/default.jsp>.
- Kleysen, R. F., & Street, C. T. (2001). Towards a Multi-dimensional measure of individual innovative behavior. *Journal of Intellectual Capital*, 2(3), 174 - 296.
- Steers, R. M., & Porter, L.W. (1983). *Motivation and Work Behavior* (3rd ed.). New York: McGraw – Hill.
- Strauss, G., & Sayles, L. R. (1980). *Personnel: The Human Problems of Management*. New Jersey: Prentice-Hall.