

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในงาน กรณีศึกษา : กรมส่งเสริมสหกรณ์ในเขตตรวจราชการที่ 5

สุภาพร ต้นสกุล¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ในเขตตรวจราชการที่ 5 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในงาน (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันในงาน (3) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ บุคลากรสังกัดกรมส่งเสริมสหกรณ์ในเขตตรวจราชการที่ 5 จำนวน 191 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และค่าความแปรปรวนทางเดียว One – Way ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ในเขตตรวจราชการที่ 5 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน พบว่า ด้านเพื่อนร่วมงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ($M = 3.97$) ความผูกพันในงานรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน พบว่า ด้านความทุ่มเทในการทำงานมีความผูกพันในงานมากที่สุด ($M = 4.09$) และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันในงาน ได้ร้อยละ 47.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีเพียงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมีผลต่อความผูกพันในงานและมีผลทางบวก ($\beta = 0.488$) ซึ่งสามารถสร้างสมการทำนายความผูกพันในงานได้ดังนี้ $Y = 1.375 + 0.488X_1$ โดยที่ $Y =$ ความผูกพันในงาน และ $X_1 =$ ความพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ส่วนการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า อายุ 56 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานสูงสุด ($M = 4.07$, $S.D. = 0.439$) และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16 – 20 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานสูงสุด ($M = 4.10$, $S.D. = 0.517$)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน , ความผูกพันในงาน

¹ นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสงขลา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ความเป็นมาและสภาพปัญหา

ปัจจุบันการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวทั้งในการทำงานและการประสานงานภายนอก ซึ่งขึ้นอยู่กับการทำงานของบุคลากรเป็นส่วนสำคัญ (ภคณัฐ สวัสดิวิศิษฐ์, 2556, หน้า 11) สิ่งสำคัญที่จะช่วยให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ มีความพึงพอใจในการทำงาน หากไม่มีความพึงพอใจในงาน ส่งผลให้คุณภาพในการปฏิบัติงานลดลง มีการขาดงานบ่อยครั้งขึ้น ทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม ไม่สนใจงานที่รับผิดชอบ ก่อให้เกิดผลเสียต่องานและภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อบุคลากร ฉะนั้นเมื่อบุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำแล้ว จะทำให้เกิดความจงรักภักดี และความผูกพันในงานและองค์กร ดังนั้น เมื่อองค์กรพยายามกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เป็นการเพิ่มความรักความผูกพันในงานด้วย

กรมส่งเสริมสหกรณ์ เป็นหน่วยงานราชการ สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ แบ่งเขตตรวจราชการเป็น 18 เขต เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งในเขตตรวจราชการที่ 5 มีสำนักงานสหกรณ์จังหวัด 5 จังหวัด ได้แก่ สงขลา ชุมพร พัทลุง นครศรีธรรมราช และสุราษฎร์ธานี มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ การจัดการที่ดินเพื่อการครองชีพและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมและพัฒนางานสหกรณ์ ธุรกิจของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร เผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์ให้แก่บุคลากรสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกรและประชาชนทั่วไป (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2563) เมื่อหน้าที่งานที่ต้องปฏิบัติมีความหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น อาจส่งผลให้เกิดความกดดัน ความไม่พอใจและความไม่พร้อมในการปฏิบัติงานได้ ดังนั้นบุคลากรในองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารจัดการ ผู้บริหารต้องเข้าใจในความต้องการของบุคลากรในองค์กร โดยการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ลักษณะงานที่เหมาะสม ค่าตอบแทนที่ดี มีผู้นำที่มีความยุติธรรม เพื่อนร่วมงานที่ดี และมีโอกาสความก้าวหน้าในงาน ส่งผลให้เกิดความผูกพันในงาน ทำให้บุคลากรมีความขยันขันแข็ง ทุ่มเทในการทำงาน มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน ปฏิบัติตนตามบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มกำลังความสามารถ และเกิดความจงรักภักดีและความผูกพันในงานและองค์กร เป็นผลดีทั้งในระดับบุคคลและองค์กร และนำไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กรต่อไป

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ในเขตตรวจราชการที่ 5 เพื่อจะได้นำผลการวิจัยดังกล่าวมาเป็นแนวทางให้ผู้บริหารใช้ในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงวิธีการบริหาร สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร เพื่อให้เกิดความรักความผูกพันในงาน ส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนพัฒนาองค์กรให้เกิดความเจริญก้าวหน้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในงานของบุคลากร
2. ศึกษาอิทธิพลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันในงานของบุคลากร
3. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน

คำถามงานวิจัย

คำถามการวิจัยที่ 1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันในงานหรือไม่อย่างไร

H1a : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมีผลต่อความผูกพันในงาน

H1b : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชามีผลต่อความผูกพันในงาน

H1c : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความผูกพันในงาน

H1d : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนมีผลต่อความผูกพันในงาน

H1e : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้ามีผลต่อความผูกพันในงาน

คำถามการวิจัยที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

H2a : อายุของบุคลากรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานแตกต่างกัน

H2b : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานแตกต่างกัน

นิยามศัพท์

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ สังกัดกรมส่งเสริมสหกรณ์ในเขตตรวจราชการที่ 5 ไม่รวมสหกรณ์จังหวัด หัวหน้าฝ่ายบริหาร และผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการและกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ในเขตตรวจราชการที่ 5 หมายถึง กรมส่งเสริมสหกรณ์ในเขตตรวจราชการที่ 5 มีสำนักงานสหกรณ์จังหวัด 5 จังหวัด ได้แก่ สงขลา ชุมพร พัทลุง นครศรีธรรมราช และสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ในเขตตรวจราชการที่ 5 จำนวนทั้งสิ้น 352 คน ระยะเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2563 ถึงเดือนธันวาคม 2563 เป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 2 เดือน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึก การรับรู้และทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน (Herzberg, 1959 ; Locke, 1976 ; Smith, 1985) เป็นการบ่งบอกถึงระดับความพอใจในการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม (Smith, 1985 อ้างถึงใน ขวัญฤทัย นาคดี, 2554, หน้า 14) รวมถึงการแสดงออกด้วยอารมณ์ความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมต่องานในหน้าที่รับผิดชอบ จำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ความพึงพอใจปัจจัยภายใน ความพึงพอใจปัจจัยภายนอก และความพึงพอใจโดยทั่วไป (วัชรินทร์ หนูสมตน, 2553)

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มักจะมององค์ประกอบที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ได้แก่ ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน และโอกาสในความก้าวหน้า (Smith et al., 1969 ; Gibson 1994 ; Schermerhorn et al. 2002) ดังนั้นจากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาแนวคิดของ Smith et al. (1969 อ้างถึงใน ธนัญพร สุวรรณคาม, 2559, หน้า 24) ซึ่งได้แบ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ตนรับผิดชอบ และเล็งเห็นว่างานที่ทำเป็นงานที่น่าสนใจ รวมทั้งเป็นงานที่ทำให้บรรลุตามเป้าหมาย ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความยากง่ายของงาน การใช้ความรู้ความสามารถ ความท้าทายในงาน ความภาคภูมิใจในงาน การเปิดโอกาสในการเรียนรู้และการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน
2. ผู้บังคับบัญชา (Supervisor) หมายถึง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถและคอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม
3. เพื่อนร่วมงาน (Coworker) หมายถึง ความพึงพอใจในบรรยากาศของการทำงานร่วมกันเป็นทีม ได้รับการยอมรับ ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน และให้คำแนะนำหรือปรึกษา
4. ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับต่อเดือน หรือ ผลประโยชน์อื่นที่แสดงให้เห็นว่ามีความเหมาะสมกับความสามารถ มีความเท่าเทียมและยุติธรรมกับบุคคลอื่นภายในองค์กร ค่าตอบแทนนี้ ได้แก่ ผลตอบแทนหรือสวัสดิการอื่น ๆ
5. โอกาสในความก้าวหน้า (Promotion Opportunity) หมายถึง ความพึงพอใจ ที่เกิดจากการได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ และบุคคลมีโอกาที่จะก้าวหน้าในอาชีพตามลำดับขั้น เมื่อพิจารณาตามความสามารถและความยุติธรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในงาน (Work Engagement)

ความผูกพันในงาน (Work Engagement) หมายถึง การแสดงออกทางจิตใจ หรือเป็นการมุ่งมั่นเรื่องกิจกรรมในหน้าที่ของตนเอง และเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญสำหรับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเปรียบเสมือนสิ่งที่ควบคุมสมาชิกขององค์กรในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

(Kahn, 1990 อ้างถึงใน ปัทมา เจริญพรพรหม, 2558, หน้า 45) นอกจากนี้บุคคลที่มีความผูกพันในงานจะเป็น คนที่มีความขยันขันแข็งในการทำงาน มีความพยายามไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีพลังแรงกายในการทำงาน มีความกระตือรือร้น มีความกระตือรือร้น มีแรงบันดาลใจ มีความภาคภูมิใจในการทำงาน มีความหลงใหล และรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน (Schaufeli & Salanova, 2007 ; Schaufeli & Bakker, 2010 ; Bakker, Schaufeli, Leiter, & Taris, 2010)

บุคคลแรกที่ริเริ่มแนวคิดความผูกพันในงาน คือ กานท์ (Kahn) ได้นิยามความผูกพันในงานตาม ลักษณะการแสดงออก 3 ด้าน ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกทางด้านอารมณ์ (Emotion) ด้านความนึกคิด (Cognitive) และด้านร่างกาย (Physical) (Kahn, 1990 ; May et. al, 2004) ต่อมานักวิจัยได้ค้นพบว่าแนวคิด ความผูกพันในงานถูกพัฒนามาจากความเหนื่อยหน่าย (Burnout) เช่น พฤติกรรมการขาดงาน ไม่เอาใจใส่ในงาน ขาดความกระตือรือร้นและเริ่มทำงานอย่างไม่มีความสุข ที่ผ่านมามีการแสดงออกถึงความขยัน ความ รับผิดชอบ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน พยายามปรับปรุงและพัฒนางานและตัวเองอยู่เสมอ (Maslach & Leiter, 1997 ; Rhenen, Schaufeli & Taris, 2007, อ้างถึงใน เกตุณภัส เมธิกสิวัฒน์, 2555) ในขณะที่แนวคิดของ Schaufeli, Bakker & Salanova (2006) ได้เสนอว่าความผูกพันในงานเป็นเพียงแค่สิ่งที่ตรงข้าม กับความเหนื่อยหน่ายในงานเท่านั้น ซึ่งแนวคิดนี้ได้สร้างขึ้นมาเพื่อศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันในงานโดยตรง และได้รับความสนใจจากนักวิจัยมากที่สุด รวมถึงได้รับการยอมรับในการนำไปเป็นแนวคิดในการทำวิจัย เกี่ยวกับความผูกพันในงานขององค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในต่างประเทศอย่างแพร่หลาย ดังนั้นจากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาแนวคิดของ Schaufeli, Bakker & Salanova (2006) ได้เสนอ องค์ประกอบของความผูกพันในงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความขยันขันแข็ง (Vigor) หมายถึง การที่บุคคลมีพลังงานสูง มีความยืดหยุ่นในการทำงาน เต็มใจที่จะใช้ความพยายามทั้งหมดที่มีในการทำงาน และมีความอดทนไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญกับอุปสรรคและความยากลำบากในการทำงาน

2. ความทุ่มเทในการทำงาน (Dedication) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าการที่ตนเองทำเป็นงานที่มีความสำคัญและท้าทาย มีความกระตือรือร้นในการทำงาน รู้สึกภาคภูมิใจและมีแรงบันดาลใจในการทำงาน

3. ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption) ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน หมายถึง การที่บุคคลมีสมาธิในการทำงานสูง ใจจดจ่ออยู่กับการทำงาน รู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว และรู้สึกว่างานเป็นสิ่งที่สำคัญของชีวิตจนไม่สามารถที่จะแยกออกจากกันได้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันในงาน

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันในงานเป็นความรู้สึกภาวะทางจิตใจในเชิงบวกที่เกี่ยวกับงาน จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กับความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวก (สวัย วงศ์สาราช, 2558 ; Garg, Dar & Mishra, 2017 ; Yalabik & Rayton, 2017 ; Park & Johnson, 2019 และควาน จินเหมย, สมใจ ศิระกมล และฐิติณัฐ อัครเดช อนันต์, 2563) และแนวคิดของ Saks (2006) กล่าวว่า ยิ่งพนักงานมีความพึงพอใจในงานมากเท่าไรพวกเขา ก็จะยิ่งมีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้นและต้องการงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมถึงสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันในงาน คือ ลักษณะงานที่พนักงานได้รับมอบหมายและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่พนักงานทำงานอยู่

นอกจากนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถทำนายความผูกพันในการทำงานได้ ซึ่งงานวิจัยของ Pieters (2017) พบว่า ความพึงพอใจในงานภายในและความพึงพอใจในงานภายนอกเป็นตัวทำนายความผูกพันในการทำงาน โดยความพึงพอใจในงานภายในสามารถทำนายความผูกพันในการทำงานได้เป็นอย่างดี รวมถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันในงานด้วย (Barnes, 2013 ; Garg, Dar & Mishra , 2017 ; สุวิสา พลายแก้ว, พัฒน์ พิสิษฐเกษม และอัมพล ชุสนุก, 2561) เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีอิทธิพลต่อความผูกพันในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ การสื่อสารและสภาพการดำเนินงาน ส่วนความพึงพอใจในสภาพการดำเนินงานมีอิทธิพลเชิงลบกับความผูกพันในการทำงาน (Yalabik & Rayton, 2017)

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน พบว่าพนักงานที่มีอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในการทำงานสูง เพราะทำงานมาเป็นระยะเวลาานาน มีความเชี่ยวชาญในการทำงานสูง มีความเข้าใจในงาน และมีความผูกพันกับงานมากกว่า แต่พนักงานที่มีอายุน้อย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่า เพราะมีประสบการณ์ทำงานน้อย มีทักษะความรู้ความสามารถไม่เพียงพอกับงานที่รับผิดชอบ ทำให้ต้องขวนขวายที่จะทำงานให้ดี เพื่อให้สามารถทำงานในบริษัทได้ (พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์, 2556 ; รุ่งนภา มณีฉายกระจ่าง, 2561) ส่วนระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน และด้านความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่ทำงานมานาน มีความรู้ความชำนาญในงานและประสบการณ์ทำงานที่มากกว่า ทำให้ต้องรับผิดชอบในการทำงานสูง ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน (รุ่งนภา มณีฉายกระจ่าง, 2561)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรการวิจัย คือ บุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ในเขตตรวจราชการที่ 5 จำนวน 352 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportional Stratified Random Sampling) และจับสลากให้ครบตามสัดส่วนที่กำหนด โดยการคำนวณตามสูตรของ

ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 188 คน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 191 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในงานที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นมาจากการศึกษาข้อมูลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็นทั้งหมด 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) ได้แก่ เพศ ใช้มาตรวัดนามบัญญัติ (nominal scale) ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทเจ้าหน้าที่ของรัฐ ใช้มาตรวัดเรียงลำดับ (ordinal scale) จำนวน 6 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 2 ความผูกพันในงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำถามเกี่ยวกับความผูกพันในงาน ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามวัดความผูกพันในงาน The Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9) ที่ใช้แนวความคิดของ Schaufeli, Bakker & Salanova (2006) เป็นคำถามแบบสั้น จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ด้านความขยันขันแข็ง ความทุ่มเทในการทำงาน และความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามแนวของ Likert scale ดังนี้ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง เช่น เมื่อตื่นตอนเช้า ท่านรู้สึกอยากไปทำงานทุกวัน, ท่านรู้สึกกระตือรือร้นกับงานที่ท่านทำ

คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามแนวความคิดของ Smith et al. (1969) ซึ่งผู้วิจัยได้ประยุกต์และปรับปรุงมาจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน Facet Satisfaction Scale (FSS) ของ Beehr et al. (2006) เป็นคำถามจำนวน 25 ข้อ (ด้านบวก 15 ข้อ และด้านลบ 10 ข้อ) ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านโอกาสและความก้าวหน้า โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามแนวของ Likert scale ดังนี้ คำถามด้านบวกและคำถามด้านลบ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง เช่น โดยรวมแล้ว ท่านพึงพอใจกับสิ่งที่ท่านรับผิดชอบในงานของท่าน, ท่านอยากทำงานอื่น

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาทดสอบล่วงหน้า (Pretest) โดยการเก็บข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกรมส่งเสริมสหกรณ์ที่มีคุณสมบัติและสภาพใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลจริง จำนวน 5 ราย โดยให้ตอบแบบสอบถาม พร้อมนั่งสังเกตการณ์ และซักถามเพื่อขอความคิดเห็นเกี่ยวกับแบบสอบถามว่ามีเข้าใจในข้อคำถามหรือไม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามหยุดคิดข้อคำถามเชิงลบ และบางครั้งต้องย้อนกลับไปดูข้อที่ตอบไปแล้ว รวมถึงการตอบคำถามเชิงบวกว่าพอใจ เมื่อถึงข้อคำถามเชิงลบตอบว่าพอใจเช่นกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงปรับการใช้คำให้เข้าใจมากยิ่งขึ้นและทดสอบแบบสอบถาม

ใหม่อีกครั้ง หลังจากนั้นนำไปทดลองทำแบบสอบถาม (Pilot Study) โดยเลือกกลุ่มเป้าหมายจำนวน 30 คน โดยปฏิบัติทุกขั้นตอนให้เหมือนกับการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง ซึ่งไม่มีพบปัญหาในการเก็บแบบสอบถาม และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบักแอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) พบว่า ด้านความผูกพันในงานรวม มีค่าความเชื่อมั่น 0.881 และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.713 - 0.857

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย โดยการแจกแบบสอบถามออนไลน์ให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ กรมส่งเสริมสหกรณ์ในเขตตรวจราชการที่ 5 จำนวน 191 ชุด จากประชากรทั้งสิ้น 352 คน ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 30 วัน ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม 2563

การวิเคราะห์ข้อมูล นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่าสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentages)
- 2) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในงาน โดยใช้ค่าสถิติค่าเฉลี่ย (M) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
- 3) การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันในงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อตอบคำถามการวิจัยที่ 1
- 4) การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานแตกต่างกัน โดยใช้วิธีการทดสอบค่าสถิติ One-Way ANOVA เพื่อตอบคำถามการวิจัยที่ 2

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.1 มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 36 -45 ปี ร้อยละ 40.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 56.0 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 5 - 10 ปี ร้อยละ 30.9 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 – 25,000 บาท ร้อยละ 59.7 และประเภทเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นข้าราชการ ร้อยละ 55.0

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมอยู่ในระดับมาก (M = 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด (M = 3.97) รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน (M = 3.80) ด้านผู้บังคับบัญชา (M = 3.65) ด้านโอกาสในการก้าวหน้า (M = 3.60) และด้านค่าตอบแทน (M = 3.51) ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ความผูกพันในงาน พบว่า ความผูกพันในงานรวมอยู่ในระดับมาก (M = 3.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความทุ่มเทในการทำงาน มีความผูกพันในงานมากที่สุด (M = 4.09)

รองลงมาคือ ด้านความขยันขันแข็ง ($M = 3.97$) และด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน ($M = 3.89$)

คำถามการวิจัยที่ 1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันในงานหรือไม่ อย่างไร

H1a : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมีผลต่อความผูกพันในงาน

H1b : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชามีผลต่อความผูกพันในงาน

H1c : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความผูกพันในงาน

H1d : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนมีผลต่อความผูกพันในงาน

H1e : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้ามีผลต่อความผูกพันในงาน

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ถดถอยพหุของความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อความผูกพันในงาน

ตัวพยากรณ์	B	SE	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.375	0.234		5.871	0.000
ด้านลักษณะงาน (X1)	0.488	0.059	0.576	8.284	0.000**
ด้านผู้บังคับบัญชา (X2)	0.073	0.046	0.102	1.599	0.112
ด้านเพื่อนร่วมงาน (X3)	0.087	0.062	0.090	1.407	0.161
ด้านค่าตอบแทน (X4)	0.000	0.049	0.000	0.007	0.995
ด้านโอกาสในการก้าวหน้า (X5)	0.039	0.060	0.044	0.646	0.519

$R^2 = 0.478$, $SEE = 0.445$, $F = 35.807$, $Sig. = 0.000$ **

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันในงานของบุคลากร พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันในงานได้ร้อยละ 47.80 ($R^2 = 0.478$) โดยค่า $F = 35.81$ หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีเพียงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมีผลต่อความผูกพันในงานและมีผลทางบวก ($\beta = 0.488$) ซึ่งสามารถสร้างสมการทำนายความผูกพันในงาน ได้ดังนี้ $Y = 1.375 + 0.488X_1$ โดยที่ $Y =$ ความผูกพันในงาน และ $X_1 =$ ความพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน จากสมการอธิบายได้ว่า ถ้าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย มีผลต่อความผูกพันในงานเพิ่มขึ้น 0.488 หน่วย ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านโอกาสในการก้าวหน้า ไม่มีผลต่อความผูกพันในงาน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H1a และปฏิเสธสมมติฐาน H1b, H1c, H1d และ H1e

คำถามการวิจัยที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

H2a : อายุของบุคลากรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานแตกต่างกัน

H2b : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		df	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.00	8.92	2.972	6.048	0.001*
	ภายในกลุ่ม	187.00	91.88	0.491		
	รวม	190.00	100.80			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ในเขตตรวจราชการที่ 5 ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติกรด้านลักษณะงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ H2a

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	อายุ	95% Confidence Interval for Mean							
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Lower Bound	Upper Bound	Mini mum	Maxi mum
ลักษณะงาน	ต่ำกว่า 25 - 35 ปี	56	3.50	0.868	0.116	3.27	3.73	1.60	5.00
	36 - 45 ปี	78	3.82	0.701	0.079	3.66	3.98	1.80	5.00
	46 - 55 ปี	42	4.06	0.490	0.076	3.90	4.21	2.80	5.00
	56 ปี ขึ้นไป	15	4.07	0.439	0.113	3.82	4.31	3.00	4.80
	รวม	191	3.80	0.728	0.053	3.69	3.90	1.60	5.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานสูงสุด (M = 4.07, S.D. = 0.439) รองลงมา คือ อายุ 46 – 55 ปี (M = 4.06, S.D. = 0.490) อายุ 36 – 45 ปี

($M = 3.82$, $S.D. = 0.701$) และอายุต่ำกว่า 25 – 35 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานน้อยที่สุด ($M = 3.50$, $S.D. = 0.868$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		df	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.00	8.32	2.079	4.182	0.003*
	ภายในกลุ่ม	186.00	92.48	0.497		
	รวม	190.00	100.80			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติกรด้านลักษณะงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ H2b

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean			
						Lower Bound	Upper Bound	Mini mum	Maxi mum
ลักษณะงาน	ไม่เกิน 5 ปี	53	3.59	0.737	0.101	3.39	3.80	1.80	4.60
	5 - 10 ปี	59	3.66	0.869	0.113	3.43	3.89	1.60	5.00
	11 - 15 ปี	16	3.90	0.738	0.184	3.51	4.29	2.20	5.00
	16 - 20 ปี	25	4.10	0.517	0.103	3.89	4.32	2.80	5.00
	21 ปี ขึ้นไป	38	4.05	0.399	0.065	3.92	4.18	3.00	4.80
	รวม	191	3.80	0.728	0.053	3.69	3.90	1.60	5.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16 – 20 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานสูงสุด ($M = 4.10$, $S.D. = 0.517$) รองลงมา คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 ปี

ขึ้นไป ($M = 4.05$, $S.D. = 0.399$) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี ($M = 3.90$, $S.D. = 0.738$) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี ($M = 3.66$, $S.D. = 0.869$) และระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานน้อยที่สุด ($M = 3.59$, $S.D. = 0.737$) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติการและความผูกพันในงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ในเขตตรวจราชการที่ 5 สามารถสรุปการอภิปรายผลได้ ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานตามคำถามงานวิจัยที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์ความผูกพันในงานได้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีเพียงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมีผลต่อความผูกพันในงาน และมีผลทางบวก ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านโอกาสในการก้าวหน้า ไม่มีผลต่อความผูกพันในงาน การที่บุคลากรมีความรู้สึกต่อการทำงานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ ทำท่าย มีความน่าสนใจ มีโอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความผูกพันในงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Saks (2006) พบว่า สาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันในงาน คือ ลักษณะงานที่พนักงานได้รับมอบหมายและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่พนักงานทำงานอยู่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yalabik & Rayton (2017) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันในการทำงานมากที่สุด คือ ความพึงพอใจในลักษณะงาน รองลงมาคือการสื่อสาร และสภาพการดำเนินงาน โดยความพึงพอใจในสภาพการดำเนินงานมีอิทธิพลในเชิงลบกับความผูกพันในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานตามคำถามงานวิจัยที่ 2 พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานสูงสุด และอายุต่ำกว่า 25 - 35 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานน้อยที่สุด เนื่องจากผู้ที่มีอายุมากมักมีประสบการณ์ในการทำงานที่มากกว่า มีความชำนาญในงานและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ทำอยู่ได้เป็นอย่างดีส่งผลให้ผู้ที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรภักดิ์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556) และรุ่งนภา มณีฉายกระจำง (2561) พบว่า พนักงานที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในการทำงานสูง เพราะทำงานมาเป็นระยะเวลายาวนาน มีความเชี่ยวชาญในการทำงานสูง มีความเข้าใจในงาน และมีความผูกพันกับงานมากกว่า แต่พนักงานที่มีอายุน้อย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่า เพราะมีประสบการณ์ทำงานน้อย มีทักษะความรู้ความสามารถไม่เพียงพอกับงานที่รับผิดชอบ ทำให้ต้องขวนขวายที่จะทำงานให้ดี เพื่อให้สามารถทำงานในบริษัทได้

ส่วนระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16 – 20 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานสูงสุด และระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานน้อยที่สุด เนื่องจากบุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น และสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องแม่นยำจนเป็นที่ยอมรับและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งนภา มณีฉายกระจ่าง (2561) พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้านลักษณะของงาน และด้านความรับผิดชอบแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่ทำงานมานาน มีความรู้ความชำนาญในงานและประสบการณ์ทำงานที่มากกว่า ทำให้ต้องรับผิดชอบในการทำงานสูง ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในงานของบุคลากร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะไว้เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร ดังนี้

องค์กรควรสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการเพิ่มคุณค่าของงาน (Job Enrichment) ให้มีความสำคัญกับงานที่ได้รับมอบหมาย คำนึงถึงลักษณะงานที่มีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร รวมถึงควรมีความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) สามารถปฏิบัติงานได้ในหลาย ๆ ด้าน จนเกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) โดยปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ ความสำคัญของงาน (Task Significance) ว่างานนั้นมีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) มีอิสระในการคิดตัดสินใจและการวางแผนวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างเต็มที่ และผลย้อนกลับของงาน (Feedback) การที่บุคลากรได้รับรู้ผลการปฏิบัติงานของตนเอง มีผลต่อการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพของงานให้ดียิ่งขึ้น (Hackman & Oldham, 1976) เป็นการเพิ่มศักยภาพการจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้บุคลากรเกิดความขยันขันแข็ง ททุ่มเทในการทำงาน จนเป็นความรู้สึกรักเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน ก่อให้เกิดความรู้สึกรักผูกพันในงาน ทำให้บุคลากรไม่อยากเปลี่ยนไปทำงานอื่น ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานน้อยที่สุด ดังนั้น องค์กรควรจัดกลุ่มผู้ที่มีอายุน้อยมา

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยวิธีการฝึกอบรม การให้การศึกษา และการพัฒนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทักษะคิด และปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรให้สูงขึ้น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพการทำงานขององค์กร (Nadler & Wiggs, 1989) และการกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานให้มากขึ้น การกำหนด Job Description ของแต่ละตำแหน่ง จะต้องระบุคุณสมบัติ ขอบเขตการทำงาน ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ รวมถึงโครงสร้างของการบริหารงานให้ชัดเจนที่สุด ส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงกรมส่งเสริมสหกรณ์ เฉพาะเขตตรวจราชการที่ 5 เท่านั้น ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาในเขตตรวจราชการอื่น ๆ หรือทั้งกรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อขยายประชากรและกลุ่มตัวอย่างให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และขอบเขตที่กว้างขึ้น

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติกรด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายการบริหารองค์กร ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่มีความหลากหลายและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด

3. ในการทำวิจัยเป็นเชิงปริมาณโดยการใช้แบบสอบถาม ดังนั้น ในการวิจัยอนาคตควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต ควบคู่ไปด้วยก็จะทำให้ผลการวิจัยได้ข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างในเชิงลึก และทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2563). *โครงสร้างและอำนาจหน้าที่*. สืบค้น 3 ตุลาคม 2563, จาก <https://www.cpd.go.th/cpdth2560/index.php/about-cpd/info-cpd/structure-cpd>
- เกตุณภัต เมธิกสิวัฒน์. (2555). *ความสัมพันธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานและองค์กรกับความตั้งใจลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ขวัญฤทัย นาคดี. (2557). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสังกัดอาชีวศึกษา จังหวัดนครราชสีมา*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

- ควาน จินเหมย , สมใจ ศิระกมล และฐิติณัฐ อัครเดชะอนันต์. (2563). ความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเสริมสร้างพลังอำนาจของผู้นำและความผูกพันในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลตติยภูมิ คุณหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน. พยาบาลสาร. 47(1): 414-427.
- ชญ์พร สุวรรณคาม. (2559). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคล ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปัทมา เจริญพรพรหม. (2558). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความผูกพันในงาน และความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาพนักงานกลุ่มบริษัทผู้ผลิตสินค้าบริโภคข้ามชาติแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ. งานวิจัยส่วนบุคคล ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภคณัฐ สุวีดิวิศิษฐ์. (2556). ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันในองค์กรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- รุ่งนภา มณีฉายกระจ่าง. (2561). ศึกษาคุณลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง กรณีศึกษา การไฟฟ้านครหลวงที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัชรินทร์ หนูสมตน. (2553). การวิจัยผลงานวิธี : ความทุ่มเทในการทำงานของครูในพื้นที่พัฒนาธรรมสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์ ปรัชญาดุสิตบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สุวิสา พลายแก้ว,พัฒน์ พิธิษฐเกษม และอัมพล ชูสนุก. (2561). อิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กร การให้อำนาจเบ็ดเสร็จเชิงจิตวิทยา และความยุติธรรมในองค์กรต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตน โกสินทร์. Veridian E-Journal. 11(1): 2958-2974.
- สวย วงศ์สาราช. (2558). ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันในงานของบุคลากรในสังกัดแผนกอุตสาหกรรม และการค้าจังหวัดเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- Bakker, A.B., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. and Taris, T.W.(2010). *Work engagement: an emerging concept in occupational health psychology*. *Work & Stress*. 22(3): 187-200.
- Beehr, T.A., Glaser, K.M., Beehr, M. J., Beehr, D. E., Wallwey, D. A., & Erofeev, D. (2006). *The nature of satisfaction with subordinates: Its predictors and importance to supervisors*. *Journal of Applied Social Psychology*. 36: 1523-1547.
- Barnes, D.C. (2013). *Investigating work engagement in the service environment*. *Journal of Services Marketing*. 27(6): 485-499.
- Garg, K., Dar, I.A., & Mishra, M. (2017). *Job Satisfaction and Work Engagement: A Study Using Private Sector Bank Managers*. *Advances in Developing Human Resources*: 1-14.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M. & Donnelly, J.H. (1994). *Organization : Behavior, Structure and Processes*. 8th ed. Burr Ridge, Illinois: Irwin.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). *Motivation through the design of work: Test of a theory*. *Organizational Behavior and Human Performance*. 16(2): 250–279.
- Herzberg, F. et al. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley.
- Kahn, W.A. (1990). *Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work*. *Academy of Management Journal*. 33: 692-724.
- Locke, E.A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally: 1297-1349.
- May, D.R., Gilson, R.L., & Harter, L.M. (2004). *The psychological conditions of meaningfulness, safety and avail ability and the engagement of the human spirit at work*. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 77: 11-73.
- Nadler, L. & Wiggs, G.D. (1989). *Managing Human Resource Development A Practical Guide.*, San Francisco: Jossey Bass.
- Park, K.A., & Johnson, K.R. (2019). *CTE Job satisfaction, work engagement, and turnover intention of CTE health science teachers*. *International Journal for Research in Vocational Education and Training (IJRVET)*. 6(3): 224-242.
- Pieters, W. (2017). *Job satisfaction as a predictor of work engagement of banking employees in windhoek*. *Journal for Studies in Humanities and Social Sciences*. 6: 27-46.
- Smith, P. C., L. M. Kendall, and C. L. Hulin (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work Retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Smith, P.C.(1985).*The Measurement of Satisfaction in Work And Retirement*. Chicago : Rand McNally.
- Schermerhorn, J. R., J. G. Hunt and R. N. Osborn. (2002). *Organizational Behavior*. Wiley. Phoenix, AZ.

- Saks, A.M. (2006). *Antecedents and consequences of employee engagement*. Journal of Managerial Psychology. 21: 600-619.
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B., & Salanova, M. (2006). *The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study*. Journal of Educational and Psychological Measurement. 66(4): 701-716.
- Schaufeli, W. & M. Salanova. (2007). *Work engagement : an emerging psychological concept and Its implications for organizations*. In Gilliland, S.W., D. D. Steiner, & D.P. Skarlicki. (eds). *Managing social and ethical issues in organizations*. Greenwich : Information age publishing: 135-177.
- Schaufeli, W & Bakker, A. B. (2010). *Defining and measuring work engagement : bringing clarity to the concept*. In Bakker, A. B. & M. P. Leiter. (eds.). *Work Engagement : A Handbook of the Essential Theory and Research*. New York : Psychology press
- Yalabik, Z.Y. & Rayton, B.A. (2017). *Facets of job satisfaction and work engagement*. *Evidence-based HRM : a Global Forum for Empirical Scholarship*. 5(3): 248-265.