

การศึกษาแรงจูงใจและความผูกพันของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดปัตตานี ที่มีภูมิลำเนาออกพื้นที่

Study of Motivations toward Organisational Commitment: A Case Study of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in Pattani Province

ขวัญชนก จีระกาญจน์ Kwanchanok Jeerakan¹

กุลกานต์ เมเวส Kullakarn Mawes²

บทคัดย่อ

การศึกษาแรงจูงใจและความผูกพันของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดปัตตานี ที่มีภูมิลำเนาออกพื้นที่ปฏิบัติงานมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแรงจูงใจต่อความผูกพันองค์กรทั้งทางด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานจำนวน 10 ท่านและใช้วิธีการวิเคราะห์วาทกรรมในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจที่มีต่อความผูกพันองค์กรด้านจิตใจ ประกอบไปด้วยความสำเร็จในการทำงาน และการได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แรงจูงใจที่มีต่อความผูกพันองค์กรด้านการคงอยู่ ได้แก่ค่าตอบแทนพิเศษพื้นที่เสี่ยงภัย และแรงจูงใจที่มีต่อความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐานประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเคยชินและไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ เป็นประโยชน์เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหาร ส่งเสริมและพัฒนาเรื่องแรงจูงใจ และคำนึงถึงความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานของพนักงานมากขึ้น

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, ความผูกพัน, ความผูกพันองค์กร, ธ.ก.ส.

Abstract

The objective is to study motivations toward organisational commitment, a case study of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in Pattani Province. To achieve this objective, the study adopted a qualitative approach. Researcher used in-depth interview as a primary data collection methods with ten employees at Bank for

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-mail : kawoon_kw@hotmail.com

² ดร. อาจารย์ที่ปรึกษา ภาควิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-mail : kunlagan.boonyauva@gmail.com

Agriculture and Agricultural Cooperatives, Pattani province. The data is analyzed by using discourse analysis.

Findings suggest that being successful at work and the acceptance of others are the motivating factors that influence affective commitment. Risk payment for all state officials in the three provinces is the motivating factor that influences continuance commitment. Good relationships with supervisors and colleagues and unwilling to change the working conditions are the motivating factors that influence normative commitment at Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in Pattani province. The findings are anticipated to benefit executives by promoting and developing effective employees commitment towards the organisation.

Keywords: Motivation, Commitment, Organisational Commitment, BAAC

บทนำ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร ปัจจุบัน ธ.ก.ส. มีภารกิจที่หลากหลาย ทั้งดำเนินกิจการหลักของธนาคารและทำหน้าที่ในการดำเนินงานเพื่อรองรับนโยบายของรัฐบาลในการช่วยเหลือเกษตรกร โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรในการเป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย ให้บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร ซึ่งงานเหล่านี้ล้วนต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างมาก เพื่อที่จะนำพาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายและเจริญก้าวหน้าต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง

ธ.ก.ส. เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจชั้นนำ มีสวัสดิการที่ดี มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูง เมื่อมีการเปิดสอบคัดเลือกเป็นพนักงาน ทำให้มีบุคคลภายนอกให้ความสนใจเข้าสอบคัดเลือกเป็นจำนวนมาก ทำให้เมื่อมีการเรียกตัวผู้สอบขึ้นบัญชีเพื่อปฏิบัติงานตามสาขาหรือส่วนงานที่มีอัตราว่างอยู่ ผู้สอบขึ้นบัญชีจึงไม่สะดวกที่จะได้ไปปฏิบัติงาน ถึงแม้สาขาหรือส่วนงานดังกล่าวจะไม่ได้อยู่ในเขตพื้นที่ภูมิลำเนา

พื้นที่จังหวัดปัตตานีถือเป็นจังหวัดที่ได้รับการประกาศให้เป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่พิเศษจังหวัดชายแดนใต้ตามนิยามของรัฐบาล เนื่องมาจากการเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้น มีผลโดยตรงต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งบุคลากรที่ต้องออกไปปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามยังมีพนักงานบางกลุ่มที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดปัตตานี และไม่เคยเขียนโยกย้ายออกจากพื้นที่ จำนวน 23 คน จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสงสัยถึงสาเหตุจูงใจใด ที่ทำให้พนักงานไม่มีความประสงค์ที่จะโยกย้ายออกนอกพื้นที่จังหวัด

ปัตตานี ซึ่งถือเป็นพื้นที่ที่มีความเสี่ยง และมีอุปสรรคทั้งทางด้านความปลอดภัยทั้งทางชีวิตและทรัพย์สินมากกว่าพนักงานในพื้นที่ปกติ หรือแม้กระทั่งไม่มีความประสงค์ที่จะโยกย้ายกลับภูมิลำเนาของตนเอง จึงทำให้ผู้วิจัยมีแรงบันดาลใจที่ต้องการศึกษาถึงแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่ของ อ.ก.ส. ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดปัตตานี ทำให้องค์กรทราบถึงจุดแข็งที่มีอยู่ องค์กรสามารถกำหนดกลยุทธ์ หรือแนวทางการบริหารที่สามารถคงไว้ซึ่งจุดแข็งและส่งเสริมจุดแข็งดังกล่าว ทำให้เกิดผลดีอย่างยิ่งต่อองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจต่อความผูกพันด้านจิตใจ ของพนักงาน อ.ก.ส. ที่ปฏิบัติงานในเขตจังหวัดปัตตานี มีภูมิลำเนาในพื้นที่ และไม่เคยประสงค์ขอยกย้ายออกจากจังหวัดปัตตานี
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจต่อความผูกพันด้านการคงอยู่ ของพนักงาน อ.ก.ส. ที่ปฏิบัติงานในเขตจังหวัดปัตตานี มีภูมิลำเนาในพื้นที่ และไม่เคยประสงค์ขอยกย้ายออกจากจังหวัดปัตตานี
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจต่อความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ของพนักงาน อ.ก.ส. ที่ปฏิบัติงานในเขตจังหวัดปัตตานี มีภูมิลำเนาในพื้นที่ และไม่เคยประสงค์ขอยกย้ายออกจากจังหวัดปัตตานี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการวางนโยบายในการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างถูกต้อง ส่งเสริมปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการ ส่งผลให้เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้
2. เป็นแบบอย่างให้กับองค์กรอื่น ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานไปประยุกต์ใช้ต่อไป

ประโยชน์ที่ผู้บริหารจะได้รับ

1. นำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางและข้อเสนอแนะในการจัดแผนการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต่อไป
2. นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาปรับปรุงนโยบายและจัดกิจกรรมที่เหมาะสมให้กับพนักงาน เพื่อให้การบริหารงานบุคคลในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับ

1. พนักงานทราบและเข้าใจถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ
2. พนักงานมีโอกาสและมีช่องทางได้แสดงความคิดเห็น ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะสามารถนำไปปรับปรุง พัฒนา และเป็นประโยชน์แก่องค์กรต่อไป

ทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิด

ชมพูนุท สุบรรณรักษ์ (2552) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ ซึ่งบุคคลที่มีแรงจูงใจภายในต่อการทำงานจะทำให้กระทำสิ่งใดด้วยความสุขและพึงพอใจ โดยที่ตัวเขาไม่ได้หวังรางวัลหรือสิ่งตอบแทน ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกนั้น จะทำอะไรด้วยความคาดหวัง การยอมรับจากผู้อื่น หรือหวังของรางวัลเป็นสิ่งตอบแทน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Fredrick Herzberg เป็นทฤษฎีที่ศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงาน ให้มีหนทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงาน และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน โดยมีปัจจัย 2 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนรักและชอบในการปฏิบัติงาน เป็นการกระตุ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่สามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และรู้จักป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น 2) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบุคคลอื่น ๆ ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่อง ชมเชย การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่น ๆ ที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ 3) ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่มีความน่าสนใจ มีการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน งานมีความท้าทาย รู้สึกว่าตนเองมีศักยภาพในการทำงานขององค์กร 4) ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจอย่างเต็มที่ มีอิสระในการทำงาน 5) ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมและได้รับการฝึกอบรมเพื่อนำมาใช้พัฒนาตนเอง

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ประกอบด้วย 1) นโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ 2) การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล หมายถึง ลักษณะและความสามารถในการบังคับบัญชา ความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงาน ความสามารถในการบริหารงาน การให้คำแนะนำ 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความมีสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน 4) สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพหรือตำแหน่งงานเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรีมีความสำคัญต่อบริษัท 5) ความมั่นคงในงาน หมายถึง

ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน มาจากความมั่นคง ภาพลักษณ์ ขนาดขององค์กร มีผลต่อความยั่งยืนของกรงาน 6) ชีวิตส่วนตัว หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่รับจากการปฏิบัติงาน 7) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ปฏิบัติงาน 8) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ผลตอบแทนที่องค์กรให้แก่พนักงาน เพื่อตอบแทนการทำงานให้องค์กร

International Survey Research (ISR) (อ้างถึงในประมวลจิตต์ ร่วมบัว, 2558, น.9) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีความเชื่อต่อองค์กร มีความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เข้าใจภาพรวมทางธุรกิจขององค์กร มีความนับถือและพร้อมให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ แก่เพื่อนร่วมงาน มีความเต็มใจและทุ่มเทอย่างสุดความสามารถในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ขององค์กร

Allen and Mayer (อ้างถึงในนิตินัย หมีสะอาด, 2556, น.29) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ว่าเป็นสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์กร แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ เป็นความปรารถนาที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์กร มีความทุ่มเทพยายามในการทำงานเพื่อองค์กร ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นอารมณ์ดึงดูดให้พนักงานมีความต้องการที่จะคงอยู่กับองค์กร 2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ แสดงออกในรูปแบบพฤติกรรมที่คงเส้นคงวาในการทำงาน มีความพยายามรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่ต้องการโยกย้าย เพราะหมายถึงผลประโยชน์ที่จะเสียไป 3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เป็นความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร เป็นผลมาจากการลงทุนขององค์กรต่อบุคคล เป็นบรรทัดฐานขององค์กร สังคม จรรยาบรรณหรือจิตสำนึก ถือเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่เหมาะสมของสมาชิกที่จะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร จะมีความกังวลต่อการละทิ้งองค์กรและมีความกังวลว่าเพื่อนร่วมงานหรือองค์กรจะคิดกับเขาทางไม่ดี มีความรู้สึกว่าการมีบุญคุณต่อพวกเขาเป็นอย่างมาก

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เริ่มจากการให้นิยาม กำหนดขอบเขตของปัญหา และตั้งคำถามงานวิจัย จากนั้นจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดปัตตานี จำนวน 23 คนและเลือกกลุ่มตัวอย่าง 10 คนตามสัดส่วนของพนักงานในแต่ละตำแหน่ง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในการเลือกตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาเลือกตัวอย่างด้วยตนเอง และออกแบบคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ โดยการรวบรวมและเรียบเรียงแบบสอบถามจากงานวิจัยก่อนหน้าเพื่อนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา และได้ผลลัพธ์เป็นแบบ

สัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัย สำหรับนำไปใช้ในกระบวนการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์วาทกรรม (Discourse Analysis) ตามแนวคิดของมิเชลล์ ฟูโกต์ (Michel Foucault) คือ การสื่อสารด้วยการบอกเล่าเรื่องราวแก่ผู้รับสาร โดยผู้รับสารสามารถรับรู้และเข้าใจจากทั้งภาษาพูดและภาษากายจากการแสดงออกระหว่างการให้สัมภาษณ์ ซึ่งเป็น การเก็บข้อมูลเชิงลึกกรายบุคคล นอกจากนี้ผู้วิจัยยังสามารถสอบถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน อันทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือและสมบูรณ์

ผลการวิจัย

ผลวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือและไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความสำเร็จในการทำงาน เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการที่พนักงานปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายของ อ.ก.ส. บัตตานี ทำให้พนักงานรู้สึกที่ตนเองมีส่วนร่วมในงาน รู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้พนักงานมีความภูมิใจ อีกทั้งจะเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้นอีกด้วย ซึ่งหากพนักงานที่ไม่ได้รู้สึกที่ตนเองปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร ก็ทำให้เกิดความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน และอาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมายของการทำงานในงานต่อ ๆ ไป จนกระทบถึงภาพรวมขององค์กรได้ในที่สุด

การยอมรับและไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และสังคมรอบข้าง ทำให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลืองานต่าง ๆ ทั้งต่อหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มใจ หรือแม้กระทั่งการได้รับการยอมรับจากลูกค้าเกษตรกรที่มาใช้บริการ และจากสังคมภายนอกองค์กร ก็เป็นปัจจัยที่เสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน

ผลวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ค่าตอบแทนพิเศษขั้นที่เสี่ยงภัย ที่มีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน อ.ก.ส.จังหวัดบัตตานี เป็นค่าตอบแทนที่ทำให้พนักงานสามารถดำรงชีพอยู่ได้ และเพื่อให้เพียงพอต่อภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้น ถือเป็นปัจจัยแรงจูงใจหนึ่ง ที่ทำให้พนักงานมีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดบัตตานีต่อไป

ผลวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีบรรยากาศที่ดีต่อกัน โดยผู้บังคับบัญชาให้ความใส่ใจในผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน และการทำงานเป็นทีมจนเกิดเป็นความสามัคคี มีผลอย่างมากต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันก็ทำให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

ความเคยชินและไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง พนักงานที่ปฏิบัติงานที่จังหวัดปัตตานีมาเป็นระยะเวลานาน จะรู้สึกถึงความเคยชินจากการปฏิบัติงานทั้งต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อสังคมที่ทำงาน และต่องานเองเช่นกัน ทำให้พนักงานไม่อยากปรับตัวใหม่หากต้องโยกย้าย และมีความเห็นว่าจะสามารถเสนอความคิดเห็นในการทำงานได้ อีกทั้งความไม่ต้องการเปลี่ยนแปลงของพนักงาน โดยมีลักษณะนิสัยส่วนบุคคลของที่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง และมีความต้องการเรียนรู้งานให้มีความเชี่ยวชาญก่อนแล้วค่อยโยกย้าย ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานยังคงต้องการปฏิบัติงานอยู่ที่จังหวัดปัตตานีโดยยังไม่ประสงค์โยกย้ายออกนอกพื้นที่

อภิปรายผล

แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือและไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความสำเร็จในการทำงาน เกิดจากการที่พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายขององค์กร รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และเกิดความภาคภูมิใจทั้งต่อตนเองและองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของก้องนภา ถิ่นวัฒนากุล (2556) พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ระดับมาก ปฏิบัติงานโดยมีการวางแผนล่วงหน้าเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง และผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนด จึงมีผลทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจในระดับมากที่สุด นอกจากนี้พนักงานจะรู้สึกต่อต้านเมื่อมีคนพูดถึงองค์กรในทางเสื่อมเสีย ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์กรอยู่เสมอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริยพันธ์ จันทมาลา (2557) พบว่า พนักงานระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจอยู่ในระดับมาก และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ระดับมาก โดยพนักงานมีความภูมิใจในผลงาน งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมาย และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน เนื่องมาจากการวางแผนและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนของผู้บริหาร สนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกแก่พนักงาน มอบหมายงานที่เหมาะสมตามความรู้ความสามารถของพนักงาน

การได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า หรือแม้แต่จากสังคมรอบข้าง ทำให้พนักงานรู้สึกดี มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน

มากยิ่งขึ้น สำหรับการได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของสุริยพันธ์ จันทมาลา (2557) พบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจอยู่ในระดับมาก และมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยรู้สึกได้รับการยอมรับนับถือจากการที่เพื่อนร่วมงานยินดีให้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน และผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน อีกทั้งยังได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าในการให้บริการ เนื่องมาจากการได้รับการยอมรับนับถือในความรู้ความสามารถของพนักงาน ซึ่งจะมาในรูปแบบของการได้รับคำชมเชยโดยตรง หรือได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

สำหรับการได้รับการยอมรับจากสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดม ใจบัณฑิต (2555) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความรู้สึกยอมรับในเป้าหมายขององค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทกำลังความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานอย่างหนักเพื่อประโยชน์ขององค์กร สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกว่าได้ปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพที่สังคมยกย่อง มีเกียรติและศักดิ์ศรี เป็นสิ่งที่น่าภูมิใจ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานในสถานที่ที่มีขนาดใหญ่ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ และได้รับการยกย่องจากสังคมภายนอกอยู่เสมอ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ก้องนภา ถิ่นวัฒนาภูล (2556) พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับมากที่สุด โดยพนักงานรู้สึกว่าการทำให้มีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งการที่หน่วยงานสนับสนุนให้เผยแพร่ผลงานให้แก่ผู้อื่นทราบทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ทำให้พนักงานรู้สึกได้รับการยอมรับจากหน่วยงานด้วยเช่นเดียวกัน

จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าวัฒนธรรมของประเทศไทย ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับจากสังคมภายนอก เป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของประเทศฝั่งตะวันตก โดยวัฒนธรรมตะวันตกจะเห็นว่าสังคมรอบข้าง ไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นการทำงานที่มักพึ่งพาตนเอง มีความเป็นอิสระจากสังคมรอบข้าง ให้ความสำคัญกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเท่านั้น (Meyer, Becker & Dick, 2006) พบว่าสังคมในที่ทำงานที่มีส่วนสำคัญต่อความผูกพันในงานของพนักงาน กล่าวถึงการดึงดูดพนักงานและการมีหัวหน้างานที่ดีเท่านั้น ปัจจัยที่ลดแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความร่วมมือในการทำงาน และ ลักษณะของผู้นำ

แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ได้แก่ ค่าตอบแทน พิเศษพื้นที่เสี่ยงภัย

คำตอบแทนพิเศษพื้นที่เสี่ยงภัย มีแรงดึงดูดให้พนักงานปฏิบัติงานที่ ธ.ก.ส. ในจังหวัดปัตตานีต่อไป ถึงแม้จะไม่ใช่พื้นที่ภูมิลำเนาของตนเอง เนื่องจากช่วยให้พนักงานมีรายรับมากขึ้นในแต่ละเดือน พนักงานสามารถจับจ่ายใช้สอยได้คล่องตัวมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถแบกรับค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประมวลจิตต์ ร่วมบัว (2558) พบว่าผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินด้านค่าตอบแทนพิเศษพื้นที่เสี่ยงภัย มีผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยเป็นพนักงานที่เพิ่งเข้ารับการบรรจุและมีอัตราเงินเดือนในจำนวนน้อย จึงทำให้ค่าตอบแทนพิเศษพื้นที่เสี่ยงภัยเป็นปัจจัยที่ทำให้รายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือนมีจำนวนสูงขึ้น

นอกจากนี้งานวิจัยชิ้นนี้พบว่าผลตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นตัวเงินอื่น ๆ ไม่ได้เป็นปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความผูกพันกับ ธ.ก.ส. จังหวัดปัตตานี เนื่องจากพนักงานเห็นว่าหากพนักงานโยกย้ายออกจากพื้นที่ไปปฏิบัติงานยังพื้นที่อื่น ๆ หรือโยกย้ายกลับภูมิลำเนา ก็ยังเป็นผลตอบแทนและสวัสดิการที่พนักงานมีสิทธิ์ได้รับเช่นเดิม ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ ประมวลจิตต์ ร่วมบัว (2558) ที่พบว่าผลตอบแทนที่ประกอบไปด้วย เงินเดือน ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการค่าเช่าบ้าน สวัสดิการเงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร และสวัสดิการเงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างไรก็ตามงานวิจัยของ สุริยพันธ์ จันทมาลา (2557) พบว่าองค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องสวัสดิการต่าง ๆ และมีค่าตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญและเห็นคุณค่า ซึ่งสามารถสร้างความผูกพันของพนักงานให้อยู่กับองค์กรนาน ๆ

แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเคยชินและไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง

สภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า การทำงานที่มีบรรยากาศที่ดี มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะสร้างให้เกิดความผูกพันกันของพนักงาน ก่อเกิดเป็นพันธะซึ่งมีอิทธิพลต่อการพัฒนาให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดุสิตา ชื่นชุมแสง (2555) พบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความร่วมมือ ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทุกเรื่อง มีความร่วมมือในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดี และผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงาน ส่งเสริมและแนะนำในการปฏิบัติงาน

ความเคยชินและไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง พบว่า เมื่อพนักงานได้ปฏิบัติงานโดยมีระยะเวลาพอสมควร ทำให้เกิดความผูกพันทั้งต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อสังคมของที่ทำงาน ทำให้

พนักงานกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นในเรื่องงาน และรู้สึกคุ้นเคยกับความเป็นอยู่ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัศวพล ปิงเลิศ (2556) พบว่าปัจจัยด้านอายุงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่มาเป็นระยะเวลาาน จะรับรู้การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรตลอดเวลา มีโอกาสได้รับตำแหน่ง เงินเดือนที่สูงขึ้น อาจได้รับสวัสดิการและค่าตอบแทนมากกว่าพนักงานที่อายุน้อยกว่าหรือเพิ่งเข้ามาปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเหล่านี้ไม่ต้องการที่จะเปลี่ยนงานใหม่ และยังคงต้องการทำงานที่ธนาคารออมสินต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ก้องนภา ถิ่นวัฒนาภูล. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาล จังหวัดสระแก้ว*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

ชมพูนุท สุบรรณรักษ์. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการ) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.

ดุสิตา ชื่นชุมแสง. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, บุรีรัมย์.

นิตินัย หมี่สะอาด. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารสมดุระหว่างชีวิตและการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

ประมวลจิตต์ ร่มบัว. (2558). *ปัจจัยด้านผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยางจังหวัดสงขลา เขต2*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

สุริยพันธ์ จันทมาลา. (2557) *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมเบสท์เวสเทิร์นพรีเมียร์อมาเรนธ์สุวรรณภูมิแอร์*

พอร์ด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

อัศวพล ปิ่งเลิศ. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน
ภาค12. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี, อุบลราชธานี.*

อุดม ใจบัณฑิต. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูและบุคลากรทางการ
ศึกษาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาใน 3 จังหวัดภาคใต้
ตอนล่าง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพฯ.*

John P. M., Thomas E. B., & Rolf V. D. (2006). *Social identities and commitments
at work: toward an integrative model*. Retrieved July 01, 2016, from
<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.383/referenc>