



ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์:
กรณีศึกษา บริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



โดย
นายณัฐวัชร อธิไมยยะ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์:
กรณีศึกษา บริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

FACTORS AFFECTING INNOVATIVE CREATIVE BEHAVIOR OF
REAL ESTATE COMPANY EMPLOYEES: CASE STUDY OF
A REAL ESTATE COMPANY IN BANGKOK



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Business Administration (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
PROGRAM)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2021

Copyright of Silpakorn University

61602331 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

คำสำคัญ : การสนับสนุนจากองค์กร, ความผูกพันในการทำงาน, พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

นาย ญัฐวิษร์ อิทธิไมยยะ: ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน บริษัทอสังหาริมทรัพย์: กรณีศึกษา บริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนกฤต สังข์เฉย

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่หลายองค์กรให้ความสนใจ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมที่ส่งผลต่อความผูกพันในการทำงาน และศึกษาอิทธิพลของความผูกพันในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานของพนักงาน ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ กลุ่มตัวอย่างการวิจัยคือพนักงานในฝ่ายปฏิบัติการของบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แบบวัดการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม และแบบวัดความผูกพันในงาน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง 31-40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงานในบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด 6 – 10 ปี โดยส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในส่วนงานฝ่ายก่อสร้าง และมีตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันในการทำงาน การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมด้านความเสมอภาคภายนอกมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันในการทำงาน และความผูกพันในการทำงานด้านความกระตือรือร้นมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาให้ประโยชน์ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรด้านอสังหาริมทรัพย์ขนาดกลาง โดยผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงาน และการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม เพื่อสร้างความผูกพันในการทำงาน และส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน

61602331 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : Corporate Support, Commitment to Work, Innovative Creative Behavior

MR. NATTHIWAT ITTIMAIYAH : FACTORS AFFECTING INNOVATIVE CREATIVE BEHAVIOR OF REAL ESTATE COMPANY EMPLOYEES: CASE STUDY OF A REAL ESTATE COMPANY IN BANGKOK THESIS ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR THANAKRIT SANGCHOEY, Ph.D.

Innovation work behavior is one of the factors that many organizations are interested in. This study aimed to analyze the relationship between perceived organizational support and the perceived of fair compensation affecting work engagement and study the influence of work engagement on innovative work behaviors of employees in the real estate business. The research sample was employees in the operations department of Soken Development Group Co., Ltd. The research instruments consisted of the work innovation behavior scale, the perceived organizational support scale, the perception of fair compensation scale, and the job engagement scale. The results showed that the sample was female, aged 31-40 years old, graduated with a bachelor's degree and earned no more than 30,000 baht. In addition, it was found that there was a period of time working in Soken Development Group Co., Ltd. Most of them work in the construction department and have senior officer positions. The results showed that perceived organizational support for performance was positively correlated with work engagement. The perception of fair compensation for external equality was positively correlated with work engagement, and work commitment with vigor was positively correlated with innovative behavior at work with statistically significant. The results of the study were beneficial to human resource management in medium-sized real estate organizations. The organization's executives should focus on supporting employees' performance and paying fair compensation in order to enhance work engagement and innovative behavior in the workplace.

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีโดยได้รับคำแนะนำจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนภุต สังข์เฉย อาจารย์ที่ปรึกษาหลักวิทยานิพนธ์ ท่านได้ให้คำปรึกษาและ แนะนำแนวทางการแก้ไขที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการทำวิจัยเป็นอย่างมาก รวมทั้งการให้แนวทางการแก้ไข ปรับปรุงเล่มวิทยานิพนธ์เล่มนี้จนมีความถูกต้องและสมบูรณ์เป็นอย่างมาก ทางผู้วิจัยจึงขอ กราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัครคะฉนิชชา ประธานกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ภายนอก และพร้อมทั้งยังให้คำแนะนำรวมถึงข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยเล่มนี้ ซึ่งทำให้ งานวิจัยนี้มีความสมบูรณ์และมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ คำปรึกษาและประสบการณ์ที่มีค่าให้กับผู้วิจัยเป็น อย่างมาก และขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ ทุกคนที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้กัน ตลอดมาจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ผ่านไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุนและอยู่เคียงข้างในการทำ วิทยานิพนธ์แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ ในที่สุด โดยทางผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านอีกครั้งและมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้จัดทำวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้จนแล้วเสร็จสมบูรณ์

นาย ญัฐวิวัชร อธิธิเมยยะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม.....	7
2.2 แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	17
2.3 แนวคิดความผูกพันในการทำงาน.....	27
2.4 แนวคิดการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม.....	31
2.5 การพัฒนาสมมติฐาน.....	41
2.6 กรอบแนวคิดวิจัย.....	44
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	45
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46

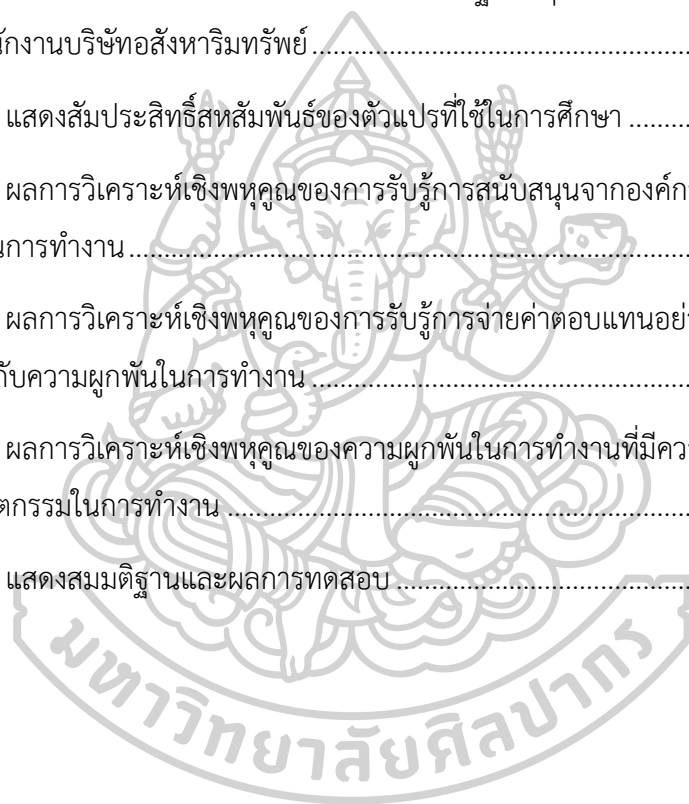
3.3 การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	47
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	49
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	49
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	51
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	51
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	51
4.2 ข้อมูลส่วนงานที่สังกัด และตำแหน่งงานกลุ่มตัวอย่าง	53
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทน อย่างเป็นธรรม ความผูกพันในงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานของ พนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด	55
4.3 ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	55
4.4 ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน	56
4.5 ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร	57
4.6 ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความใส่ใจขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดี ของบุคลากร.....	58
4.7 ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของบุคลากร .	59
4.8 ระดับการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมโดยภาพรวม.....	60
4.9 ระดับการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมด้านความเสมอภาคภายในองค์กร	61
4.10 ระดับการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมด้านความเสมอภาคภายนอก	62
4.11 ระดับการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมด้านความเสมอภาครายบุคคล	64
4.12 ระดับความผูกพันในการทำงานโดยภาพรวม	65
4.13 ระดับความผูกพันในการทำงานด้านความกระตือรือร้น.....	66
4.14 ระดับความผูกพันในการทำงานด้านการอุทิศตนให้กับงาน.....	67
4.15 ระดับความผูกพันในการทำงานด้านความรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต	68
4.16 ระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน.....	69

ตอนที่ 3 ผลวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทน อย่างเป็นธรรม ความผูกพันในการทำงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน	71
4.17 การวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันในการ ทำงาน.....	73
4.18 การวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมกับความผูกพัน ในการทำงาน	74
4.19 การวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างความผูกพันในการทำงานกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมในการทำงาน.....	76
ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	77
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	79
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	79
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	79
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปร.....	79
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์ถดถอย	80
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	83
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยและประโยชน์ในการประยุกต์ใช้.....	85
รายการอ้างอิง.....	87
ภาคผนวก.....	95
ภาคผนวก ก.....	96
ภาคผนวก ข.....	103
ประวัติผู้เขียน.....	112

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงการศึกษาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม.....	11
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	51
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนงานที่สังกัด และตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง.....	53
ตารางที่ 4.3 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์.....	55
ตารางที่ 4.4 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ด้านการปฏิบัติงาน.....	56
ตารางที่ 4.5 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร.....	57
ตารางที่ 4.6 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ด้านภาระใจขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร.....	58
ตารางที่ 4.7 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของบุคลากร.....	59
ตารางที่ 4.8 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์.....	60
ตารางที่ 4.9 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ด้านความเสมอภาคภายในองค์กร.....	61
ตารางที่ 4.10 แสดงการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ด้านความเสมอภาคภายนอก.....	62
ตารางที่ 4.11 แสดงการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ด้านความเสมอภาครายบุคคล.....	64
ตารางที่ 4.12 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์.....	65

ตารางที่ 4.13 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ด้านความกระตือรือร้น	66
ตารางที่ 4.14 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ด้านการอุทิศตนให้กับงาน	67
ตารางที่ 4.15 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ด้านความรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต	68
ตารางที่ 4.16 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์	69
ตารางที่ 4.17 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	72
ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์เชิงพหุคูณของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในการทำงาน	73
ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์เชิงพหุคูณของการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในการทำงาน	74
ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์เชิงพหุคูณของความผูกพันในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน	76
ตารางที่ 4.21 แสดงสมมติฐานและผลการทดสอบ	78



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของพนักงานส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรธุรกิจอย่างมากในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถขององค์กรในการสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน (Oldham and Cummings, 1996) พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่หลายองค์กรให้ความสนใจ พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovative Work Behavior: IWB) เป็นพฤติกรรมของพนักงานในการหาวิธีการต่าง ๆ รวมทั้งการนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเป็นสิ่งแปลกใหม่ไปใช้ในการทำงาน (Scott & Bruce, 1994) การที่พนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมนั้นสามารถทำให้องค์กรมีกรอบแนวคิดที่แปลกใหม่และมีความหลากหลาย ซึ่งจะทำให้องค์กรอยู่รอดภายใต้การแข่งขันที่สูงขึ้น รวมไปถึงสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้เป็นอย่างดี (โคภิต สัจปัญญาพิทักษ์ และภาสกร เตรีขพงษ์, 2562) จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ข้อสรุปยืนยันว่านวัตกรรมในการทำงานล้วนเกิดจากการคิดค้นของพนักงานและการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กร (De Jong and Den Hartog, 2010; Hulsheger et al., 2009; Kanter, 1988; Scott and Bruce, 1994; Kleysen and Street, 2001; Yuan and Woodman, 2010; Scott and Bruce, 1994)

การทำงานในองค์กรด้านอสังหาริมทรัพย์ในยุคปัจจุบัน บุคลากรจำเป็นต้องมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม เนื่องจากอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์มีการขับเคลื่อนการแข่งขันด้วยการอาศัยนวัตกรรมทั้งผลิตภัณฑ์และบริการ ดังนั้น บุคลากรในสายงานอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ทั้งฝ่ายออกแบบ ฝ่ายวิศวกรรมหรือแม้กระทั่งบุคลากรในฝ่าย

อื่น ๆ ควรต้องมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนกิจกรรมการดำเนินงานขององค์กร ทั้งนี้ นวัตกรรมในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์โดยทั่วไปมักประกอบด้วยนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) ซึ่งจะเน้นในด้านของผลิตภัณฑ์การเงิน นวัตกรรมด้านกระบวนการ (Process Innovation) เช่น ระยะเวลาการอนุมัติการขอสินเชื่อที่รวดเร็ว นวัตกรรมการตลาด (Marketing Innovation) เป็นนวัตกรรมที่ให้ความสำคัญในเรื่องการให้คำปรึกษาแนะนำระบบออนไลน์ เป็นต้น นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) เป็นการสร้างสรรค์กิจกรรมเสริมพิเศษให้กับลูกค้า เป็นต้น และการจัดการความเสี่ยง (Risk Management)

เป็นการพัฒนาระบบเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับองค์กร (สโรชา โชติ และ พนมสิทธิ สอนประจักษ์, 2563)

สำหรับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานเป็นการแสดงออกถึงพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ หรือการกระทำของบุคคลในการคิดแนะนำและทดลองสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ และสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์แก่องค์กรได้ วัดได้จากพฤติกรรมด้านการเป็นผู้นำทางด้านความคิด (Championing) พฤติกรรมด้านการแสวงหาโอกาส (Opportunity Exploration) พฤติกรรมด้านความคิดริเริ่ม (Generativity) และพฤติกรรมด้านการประยุกต์ใช้ (Application) อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องระบุว่าบุคคลากรในองค์กรที่มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมได้นั้น เกิดจากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุนหรือกระตุ้นให้บุคคลากรเกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม เช่น บรรยากาศด้านนวัตกรรมขององค์กร การสนับสนุนด้านทรัพยากรอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรด้าน

ต่าง ๆ รวมไปถึงการที่บุคคลากรรับรู้บทบาทหน้าที่และคุณลักษณะงานที่ชัดเจน (นัฐกานต์ จิตใจเจริญพร และกัลยภิตดี กิรติอังกูร, 2561; Li and Zheng, 2014)

จากการทบทวนงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาในเรื่องพฤติกรรมสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรมขององค์กรอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทย ยังมีการศึกษาวิจัยอยู่เป็นจำนวนน้อย เหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัยในเรื่องนี้โดยศึกษาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานของพนักงานรวมทั้งเพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม และความผูกพันในการทำงานต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานของพนักงานในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ กรณีศึกษา บริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด ซึ่งบริหารโครงการอสังหาริมทรัพย์ โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีคุณภาพด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้กับผู้บริโภค ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารองค์กรดังกล่าวนำไปปรับใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในโอกาสต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม ความผูกพันในงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานของพนักงาน บริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันในการทำงานของพนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมที่ส่งผลต่อความผูกพันในการทำงานของพนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด

1.2.4 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยจะทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด โดยการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และมีการกำหนดขอบเขตของการวิจัยเป็น 2 ด้าน คือ ขอบเขตด้านประชากร ขอบเขตด้านเนื้อหา มีรายละเอียดดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

(1) ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ พนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด

(2) กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยจำกัดเงื่อนไขของผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะต้องเป็นพนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งหมด 129 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ระดับชั้น 2 จำนวน 38 คน เจ้าหน้าที่อาวุโสระดับชั้น 3 จำนวน 40 คน ผู้จัดการส่วนระดับชั้น 4 จำนวน 13 คน ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายระดับชั้น 5 จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการฝ่ายระดับชั้น 6 จำนวน 1 คน และผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโสระดับชั้น 7 จำนวน 4 คน (บริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป, 2564)

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ทำการวิจัยได้มุ่งให้ความสำคัญในเรื่องอิทธิพลและปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม ความผูกพันในการทำงาน มีอิทธิพลส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ประโยชน์ทางวิชาการ

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด โดยการนำเสนอได้ครอบคลุมตัวแปร ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม และความผูกพันในการทำงานกับผลที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน ซึ่งจะได้ช่วยขยายและเพิ่มเติมแนวคิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมจากงานวิจัยอื่น ๆ อันจะเป็นประโยชน์ในเชิงทฤษฎี และการขยายผลการศึกษาต่อไป

1.4.2 ประโยชน์ทางการบริหารจัดการ

(1) ผลการวิจัยในการครั้งนี้สามารถนำมาปรับใช้ในการบริหารจัดการแก่องค์กร โดยนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติของในองค์กรในด้านการสร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของพนักงาน เพื่อให้สามารถพัฒนางานบริหารจัดการก่อสร้างให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

(2) เพื่อเป็นแนวทางในการนำความรู้ความสามารถเฉพาะตัวของพนักงานมาช่วยเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน เพื่อขยายผลสำหรับการพัฒนาการสร้างสรรค์นวัตกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม จนนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่เป็นผลดีต่อองค์กรในอนาคต

(3) เป็นแนวทางในการนำความรู้ที่ได้มาช่วยเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานในด้านการขยายผลสำหรับการพัฒนาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่จะส่งผลดีต่อองค์กร

(4) นำผลการวิจัยมาปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจในยุคปัจจุบันทางด้าน อสังหาริมทรัพย์กับกลยุทธ์ในการบริหารจัดการองค์กร และส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อเป็นประโยชน์สูงสุดกับองค์กร

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ปัจจัย หมายถึง กลุ่มของตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม และความผูกพันในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด

1.5.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่าองค์กรให้การยอมรับและเห็นคุณค่าและความสำคัญของพนักงานมากน้อยเพียงใด โดยพนักงานประเมินการรับรู้ของตนเองตามแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย โดยการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรประกอบด้วย

(1) ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อผู้บริหารและหัวหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือการได้รับกำลังใจ ให้โอกาสยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดจากการการปฏิบัติงาน และได้รับโอกาสแก้ไขในงานที่ไม่สามารถทำสำเร็จได้ และเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น รวมทั้งจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก และสร้างบรรยากาศเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

(2) ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อองค์กรและหัวหน้าในการให้โอกาสในการแสดงผลงาน การศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ และความก้าวหน้าในสายงานและการปรับเลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับมอบหมายงานที่สำคัญและมีความท้าทาย รวมทั้งเหมาะสมกับความสามารถของตน

(3) ด้านการใส่ใจขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อองค์กรว่าได้ให้ความสนใจต่อความเป็นอยู่ของพนักงานและช่วยแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

(4) ด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของบุคลากร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับองค์กรและผู้บริหารหรือหัวหน้าได้เห็นความสำคัญ ให้การยกย่อง ชมเชยความสำเร็จ ยอมรับให้มีส่วนร่วมในการทำงานและเห็นใจเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด และเห็นถึงความสำคัญและความพยายามของบุคลากรในการปฏิบัติงาน รวมถึงเห็นคุณค่าของบุคลากรในการสนับสนุนและสร้างสรรค์ให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรือง

1.5.3 การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นธรรมขององค์กรเกี่ยวกับความเท่าเทียมกันในการกำหนดค่าตอบแทนสำหรับพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ วุฒิและประสบการณ์ที่เหมือนกัน และทำงานในระดับหน้าที่และความรับผิดชอบและความยากง่ายของงานที่เทียบเคียงกันได้ โดยพนักงานประเมินการรับรู้ของตนเองตามแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย โดยการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม ประกอบด้วย

(1) ด้านความเสมอภาคภายในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการจ่ายค่าจ้างให้กับพนักงานตามลักษณะงานที่ทำ โดยเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่นๆ ภายในองค์กรเดียวกันที่มีระดับความรับผิดชอบและความยากง่ายของงานเทียบได้ในระดับเดียวกัน ก็ควรได้รับค่าตอบแทนที่เท่ากัน

(2) ด้านความเสมอภาคภายนอก หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการจ่ายค่าจ้างให้กับพนักงานภายในองค์กรโดยเปรียบเทียบกับพนักงานในองค์กรอื่นตามลักษณะของงานที่เหมือนกัน ซึ่งการกำหนดค่าตอบแทนจะต้องสอดคล้องกับการจ้างงานในตลาดแรงงานด้วย

(3) ด้านความเสมอภาครายบุคคล หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อการสนับสนุนพนักงานเป็นรายบุคคล โดยการให้รางวัลสำหรับการปฏิบัติงาน ซึ่งจะสัมพันธ์กับการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานที่สร้างขึ้น ซึ่งการกำหนดค่าตอบแทนจะต้องให้ความสำคัญเป็นธรรมรายบุคคลด้วย เช่น ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ เป็นต้น

1.5.4 ความผูกพันในการทำงาน หมายถึง สภาวะทางจิตในด้านอารมณ์และความคิดในเชิงบวกของพนักงานที่มีต่องาน โดยพนักงานประเมินความผูกพันของตนเองตามแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย โดยความผูกพันในการทำงาน ประกอบด้วย

(1) ด้านความกระตือรือร้น คือ การที่พนักงานมีพลังในการทำงานและยึดหยุ่นทางจิตใจสูงในขณะที่ทำงาน เต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน และมีความเพียรพยายามในการทำงานแม้ว่างานนั้นจะมีอุปสรรคหรือยากแค่ไหนก็ตาม

(2) ด้านการอุทิศตนให้กับงาน คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกเต็มใจ ภูมิใจ มีแรงบันดาลใจ และรู้สึกท้าทายในการทำงาน

(3) ด้านความรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกมุ่งมั่น และเป็นสุขในการทำงาน ขณะทำงานจะรู้สึกว่าเวลาผ่านไปเร็ว ยากที่จะหยุดจากการทำงาน

1.5.5 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน หมายถึง การแสดงออกทางพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่มีความพยายามและความตั้งใจที่เป็นกระบวนการในการริเริ่มและการสร้างแนวคิดใหม่ ๆ และการนำมาปฏิบัติให้เป็นจริงโดยมีจุดมุ่งหมายในการสร้างผลงานใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน ทั้งการปรับปรุงพัฒนาและสร้างสรรค์วิธีการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตนหรือองค์กรของตน (Kleysen and Street, 2001; Yuan and Woodman, 2010)

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์: กรณีศึกษา บริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ ทำการศึกษาและค้นคว้าจากข้อมูลแนวคิดทฤษฎี เอกสารวารสารหนังสือและวิจัยต่าง ๆ เพื่อนำมา เป็นข้อมูลเพื่อประกอบเป็นแนวทางการศึกษาวิจัยโดยสามารถกำหนดประเด็นเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎี ต่าง ๆ เพื่อประกอบการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม
2. แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
3. แนวคิดความผูกพันในการทำงาน
4. แนวคิดการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม
5. การพัฒนาสมมติฐาน
6. กรอบแนวคิดวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ผู้วิจัยให้ความสำคัญของ พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยผู้วิจัยจึงได้ รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎี จากบทความต่าง ๆ หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบไปด้วย ความหมายของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม แนวคิดของพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรม และปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ดังนี้

2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

Gero (1992) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ หมายถึง พฤติกรรมที่ได้รับการออกแบบ อย่างมีเป้าหมายของระบบที่ประสบความสำเร็จ มีความเป็นอิสระดำเนินการเชิงรุก และสามารถที่จะ หาแนวทางใหม่ในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์จะส่งผลต่อผลิตภัณฑ์ที่มีความ สร้างสรรค์ เช่น เป็นที่สนใจ ของนักออกแบบเพื่อการพัฒนาเครื่องมือการออกแบบที่มีประสิทธิภาพ

Scott and Bruce (1994) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมเป็นพฤติกรรมของ บุคลากรในองค์กรที่มีการสร้างและส่งเสริม ให้มีการประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนา องค์กร เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานทั้งในส่วนบุคคลและองค์กร ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรสามารถใช้กระบวนการคิดในการสร้างสรรค์ได้ถูกต้องและตรงกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

Zhou and George (2001) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ หมายถึง ผลลัพธ์ของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและสถานการณ์ ทำให้เกิดแนวความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ที่สามารถผลิตผลงานหรือผลิตผลใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งเป็นสถานการณ์การสร้าง พฤติกรรมของบุคลากรที่ได้แสดงแนวความคิดใหม่ ๆ ในการที่จะทำให้องค์กรมีการพัฒนาก้าวหน้า และมีภาพรวมที่ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

De Jong and Hartog (2010) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม คือ พฤติกรรมความมุ่งมั่นและตั้งใจในการคิดหรือริเริ่มที่จะทำสิ่งใหม่ ๆ เป็นพฤติกรรมทางตรงของบุคคล ที่มีต่อการริเริ่มกระบวนการวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ หรือแนวความคิดใหม่ ๆ ซึ่งจะครอบคลุมไปถึง การพัฒนาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมด้วย

Xerri and Brunetto (2013) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม เป็นพฤติกรรมของ บุคลากรในองค์กร ในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

Prieto and Perez-Santana (2014) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม เป็นพฤติกรรมในการแนะนำหรือใช้กระบวนการทางความคิดแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานใน องค์กร ให้เหมาะสมตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ตรีทิพ บุญเยี่ยม (2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน เป็นการแสดงออกกระบวนการคิด ผลักดันความคิดที่แปลกใหม่ นำเสนอความคิดที่เป็นประโยชน์ต่อ องค์กร ให้ได้มีการพัฒนาไปในทางที่เจริญรุ่งเรืองขึ้น

สุนทรทิพย์ มงคลเจริญ (2555) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมนั้นเป็น การแสดงออกกระบวนการในการทำงานใหม่ ๆ การปรับปรุงและพัฒนาสิ่งที่มีอยู่เดิมให้แตกต่างออกไป เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานตั้งแต่ความสามารถในการแสวงหาโอกาสประยุกต์แนวทาง ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

สุดารัตน์ เหลาฉลาด (2555) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมเป็นการแสดงออกของ พฤติกรรมในการคิดริเริ่มแนวความคิดใหม่ ๆ โดยมีการผสมผสานบูรณาการและเชื่อมโยง ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน เป็นการค้นหาโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อไปใช้ ในองค์กร การคิดวิธีการใหม่ ๆ เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ กับแนวคิดใหม่ได้อย่างเหมาะสม และมีการส่งเสริมและจูงใจให้บุคลากรในองค์กร เห็นความสำคัญ ของความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งมีการแสดงออกของบุคลากรในการริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถนำ ความคิดสร้างสรรค์นั้นมาสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กรได้

จากนิยามความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของพฤติกรรมสร้างสรรค์ ได้ว่า การแสดงออกถึงพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เกิดจากการพฤติกรรมที่มีความคิดริเริ่มที่มุ่งมั่น

ตั้งใจที่จะคิดค้นหาสิ่งใหม่ๆ และทำสิ่งใหม่ ๆ เพื่อนำมาปฏิบัติและประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

2.1.2 แนวคิดของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

Kleysen and Street (2001) ได้สรุปว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมเป็นการแสดงออกถึงพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ หรือการกระทำของบุคคล ในการคิดแนะนำและทดลองสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ และสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์แก่องค์กรได้ โดยประกอบด้วย 4 องค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมด้านการเป็นผู้นำทางด้านความคิด (Championing) เป็นสิ่งผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสามารถนำความคิดนั้นมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ โดยได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และเชื่อมั่นในศักยภาพของความคิดใหม่นั้น โดยบุคคลที่เป็นผู้นำทางความคิดต้องสามารถระดม ชักจูงและโน้มน้าวบุคคลอื่น ๆ ให้สนับสนุนเห็นด้วยกับความคิดใหม่ของตน เพื่อนำความคิดนั้นไปเผยแพร่ให้กับบุคคลอื่นต่อไป รวมทั้งบุคคลที่เป็นผู้นำต้องมีบุคลิกภาพที่ชอบการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยง

2. พฤติกรรมด้านการแสวงหาโอกาส (Opportunity Exploration) เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการในการพัฒนานวัตกรรม เป็นการค้นหาโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ หรือการค้นหาคำปัญหา และเหตุการณ์ที่ควรปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไข ได้แก่ การพิจารณาหาโอกาสในการที่จะคิดหรือนำสิ่งใหม่ ๆ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน โอกาสอาจเกิดจากสถานการณ์หรือบางครั้งก็เกิดจากพฤติกรรมในการแสวงหาแนวทางที่จะปรับปรุงผลิตภัณฑ์ กระบวนการหรือวิธีการจัดการต่าง ๆ ให้แตกต่างจากเดิม

3. พฤติกรรมด้านความคิดริเริ่ม (Generativity) เป็นการแสดงออกถึงความสนใจในช่วงเริ่มต้นสำหรับการกำหนดและชี้แนะสิ่งใหม่ๆ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับขององค์กร จนกระทั่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ได้แก่ การที่บุคลากรมีกระบวนการคิดพิจารณาและอธิบายถึงโอกาสที่จะเกิดความคิดสร้างสรรค์ขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน จากนั้นจะต้องจัดลำดับความคิดและแสวงหาถึงความสัมพันธ์หรือความเชื่อมโยงระหว่างแนวคิดใหม่ที่เกิดขึ้นมากับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

4. พฤติกรรมด้านการประยุกต์ใช้ (Application) คือการนำความคิดใหม่ ๆ นั้นมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยจะต้องมีการนำไปทดลองประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำ และมีการปรับปรุงผลการผลิตที่เกิดจากความคิดสร้างสรรค์นั้น รวมทั้งต้องพยายามทำให้บุคลากรในองค์กรทุกคนนำแนวความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ นั้นไปใช้ปฏิบัติงานให้เป็นประจำ

Rogers (1995) ทฤษฎีการแพร่และการยอมรับนวัตกรรม ซึ่งกล่าวถึงบุคคลที่เป็นผู้ริเริ่ม จะต้องเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่ม และระดับขั้นของการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมมี 5 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขั้นการรับรู้ เป็นเป็นขั้นแรกที่บุคคลเกิดการรับรู้ถึงข้อมูลถึงความคิดใหม่ สิ่งใหม่ หรือวิธีปฏิบัติงานใหม่ ๆ ที่เข้ามารวมทั้งการรับรู้องค์ประกอบของข้อมูลที่ต้องการนำมาใช้ประโยชน์และหน้าที่หลักของการปฏิบัติงานของสิ่งที่เข้ามามีวิธีการปฏิบัติงานอย่างไร

2. ขั้นการจูงใจ เป็นการจูงใจเพื่อให้เกิดการยอมรับในการนำสิ่งที่เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นขั้นที่บุคคลจะรู้สึกสนใจในนวัตกรรมนั้นทันทีที่เขาเห็นว่าตรงกับปัญหาที่เขาประสบอยู่ หรือตรงกับความสนใจ และจะเริ่มหาข้อเท็จจริงและข่าวสารมากขึ้น โดยอาจสอบถามจากเพื่อนซึ่งได้เคยทดลองทำมาแล้ว หรือเสาะหาความรู้จากผู้ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมนั้นเพื่อสนองตอบความอยากรู้ของตนเอง

3. ขั้นการตัดสินใจ ในขั้นตอนนี้บุคคลจะพิจารณาว่านวัตกรรมนั้นจะมีความเหมาะสมกับเขาหรือไม่ จะให้ผลคุ้มค่าเพียงใด หลังจากที่ได้ศึกษานวัตกรรมนั้นมาระยะหนึ่งแล้ว นวัตกรรมนั้นมีความยากและข้อจำกัดสำหรับเขาเพียงใด และจะปรับให้เข้ากับสถานการณ์ได้อย่างไร แล้วจึงตัดสินใจเพื่อที่จะนำเข้าสู่สิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในปฏิบัติงานโดยพิจารณาถึงประโยชน์และความจำเป็น

4. ขั้นการนำไปใช้ เป็นขั้นตอนที่บุคคลได้ผ่านการไตร่ตรองมาแล้วและตัดสินใจที่จะยอมรับและนำสิ่งที่เข้ามาใหม่ไปใช้ในปฏิบัติงาน

5. ขั้นการยืนยัน เป็นการยืนยันถึงประโยชน์และความจำเป็นของสิ่งที่เข้ามาใหม่ที่เป็นที่ยอมรับและนำเข้ามาใช้ เป็นการยอมรับอย่างเต็มที่และขยายการปฏิบัติออกไปเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่องจนกระทั่งนวัตกรรมนั้นกลายเป็นวิธีการที่เขายึดถือปฏิบัติโดยถาวรต่อไป ซึ่งถือเป็นขั้นสุดท้ายของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างถาวร

Kanter (1988: 91) ได้ค้นพบพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่เกิดขึ้นในองค์กรได้นั้นต้องมีการแสดงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับบุคคล กลุ่มงานและองค์กร ประกอบด้วยพฤติกรรมที่สำคัญ 3 ประการดังนี้

1. การสร้างความคิด (Idea Generation) คือ การสร้างแนวคิดสร้างสรรค์ที่แปลกใหม่หรือแนวทางการแก้ปัญหาแบบใหม่และมีประโยชน์ในทุกขอบเขต ในขั้นตอนนี้การรับรู้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ความไม่ลงรอย ความไม่ต่อเนื่อง และแนวโน้มที่เกิดขึ้นจะเป็นตัวส่งเสริมความคิดที่แปลกใหม่

2. การสนับสนุนความคิด (Idea Promotion) เมื่อบุคคลได้สร้างความคิดใหม่ของเขาขึ้นมาแล้วนั้น เขาจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางสังคมเพื่อหาเพื่อนผู้สนับสนุน และผู้อุปถัมภ์ให้กับแนวคิดของตน หรือเพื่อสร้างผู้สนับสนุนที่สามารถให้อำนาจที่จำเป็นเบื้องหลังเพื่อให้ความคิดของตนเป็นที่ประจักษ์

3. การทำให้ความคิดเป็นจริง (Idea Realization and Innovation) เริ่มจากการตระหนักปัญหาและการสร้างความคิดหรือทางเลือกสำหรับแก้ปัญหานั้น ต่อมาจึงเข้าสู่ขั้นที่สอง

ซึ่งผู้มีนวัตกรรมจะแสวงหาสิ่งที่สนับสนุนความคิดของเขาและพยายามที่จะสร้างสิ่งสนับสนุนทางแก้ปัญหา นั้น และในขั้นสุดท้ายผู้มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมก็จะเติมเต็มความคิดนั้นด้วยการผลิตตัวต้นแบบสำหรับชิ้นงานที่เป็นนวัตกรรม นวัตกรรมจึงเป็นสิ่งที่สัมผัสได้ หรือเป็นประสบการณ์ที่สามารถแพร่กระจายและสามารถผลิตได้จำนวนมาก รวมถึงเป็นสิ่งที่ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อีกด้วย

จากแนวคิดที่ได้ศึกษาผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ประกอบไปด้วยหลายองค์ประกอบที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้เลย โดยจะมีเพียงองค์ประกอบเดียวคือการแสดงออกของบุคคลในการที่จะมีการสร้างพฤติกรรมนวัตกรรมสร้างสรรค์เพื่อมาประยุกต์ใช้ให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นการให้ความสนใจที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่ และเป็นการชี้แนะสิ่งใหม่ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น ๆ ภายในองค์กรของพนักงาน เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ และเป็นการนำทรัพยากรภายในองค์กรที่มีอยู่ มาประยุกต์ใช้กับความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ได้อย่างเหมาะสม และทำให้สามารถส่งเสริมให้บุคลากรเห็นถึงการสร้างสำคัญของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อที่จะได้นำมาประยุกต์ใช้กับตนเองเพื่อทำให้องค์กรมองเห็นคุณค่าในตนเองอีกด้วย

2.1.3 การศึกษาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

ตารางที่ 2.1 แสดงการศึกษาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

การศึกษาวิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ผลการศึกษา
วสันต์ สุทธาวาศ และประสพชัย พสุนนท์ (2558)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	มีตัวแปรอิสระจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) เครือข่ายทางสังคม 2) การเปิดกว้างทางความคิด และ 3) ลักษณะการคิดริเริ่ม ผลการวิจัยพบว่า ทั้ง 3 ปัจจัย ล้วนส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานทั้งสิ้น ซึ่งสามารถนำผลที่ได้นี้มาประยุกต์ใช้ในการวางกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลต่อไป

ตารางที่ 2.1 แสดงการศึกษาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม (ต่อ)

การศึกษาวิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ผลการศึกษา
กนกวรรณ ภูใหม่ (2559)	การศึกษาปัจจัยสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมองค์กร บริบทธนาคารพาณิชย์	ผลการศึกษาพบว่า นวัตกรรมองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กรร่วมกันส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรมของธนาคารพาณิชย์ไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่นวัตกรรมองค์กรมี องค์ประกอบคือการมีความคิดสร้างสรรค์และการบริหารจัดการภายในองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด รองลงมา คือการสร้างแรงจูงใจและโครงสร้างองค์กร ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยภายนอกส่งผลทางอ้อมต่อการสร้างนวัตกรรมโดยส่งผลผ่านนวัตกรรมองค์กร ซึ่งปัจจัยภายนอกมีองค์ประกอบคือการจัดจ้างองค์กรภายนอกเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด รองลงมา คือเทคโนโลยี และลูกค้า ตามลำดับ
กนกนาฏ เอียดมาก, กนกวรรณ สุขโณ และคณะ (2561)	พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัย จังหวัดสงขลา	ผลการศึกษาพบว่ามีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนนวัตกรรมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีคะแนนสูงสุด คือ การสนับสนุนของผู้บริหารด้านนวัตกรรม และแรงจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นนวัตกรรม ส่วนผลการศึกษาด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม พบว่ามีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านมีค่าความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือความคิดสร้างสรรค์

ตารางที่ 2.1 แสดงการศึกษาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม (ต่อ)

การศึกษาวิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ผลการศึกษา
ดารา ทีปะปาล และศิรชญาณ์ การระเวก (2561)	รูปแบบพฤติกรรมความคิด สร้างสรรค์และนวัตกรรมของ บุคลากรในองค์กรธุรกิจของไทย	ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรในองค์กร ธุรกิจของไทยมีระดับการปฏิบัติความคิด สร้างสรรค์และนวัตกรรมในระดับสูง 2) สภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีอิทธิพลใน ระดับสูงต่อบุคลากรคนเก่งและต่อความ ผูกพันของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญและมี อิทธิพลทางอ้อมในระดับสูงต่อพฤติกรรม ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม 3) บุคลากรคนเก่งมีอิทธิพลทางตรงและ ทางอ้อมต่อพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และ 4) รูปแบบพฤติกรรม ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมของ บุคลากรที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นสอดคล้องกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์
นัฐกานต์ ฐิติ จำเริญพร และ กัลยกิตติ์ กীরติ อังกูร (2561)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม เชิงนวัตกรรมของพนักงานองค์กร ธุรกิจของ บริษัทโตโยต้า ไทฮัทสึ เอ็นจิเนียริง แอนด์ แมนูแฟคเจอ ริง จำกัด	ระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมของผู้นำใน องค์กรโดยภาพรวมมีความสำคัญระดับสูง ที่สุด ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่เน้น ความสัมพันธ์ รองลงมา ได้แก่ ด้าน พฤติกรรมที่เน้นงานและด้านพฤติกรรมที่ เน้นการเปลี่ยนแปลง ตามลำดับทั้งนี้เมื่อ ศึกษาสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อ สภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กรโดย ภาพรวมมีความสำคัญระดับสูง
ชนกฤต แซ่ไคว่ (2557)	ปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการ ปฏิบัติงานเพื่อรองรับเศรษฐกิจ อาเซียนของกลุ่มอุตสาหกรรม แปรรูปเนื้อสัตว์ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	ผลการศึกษาพบว่าอิทธิพลของบรรยากาศ ในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมเชิง นวัตกรรมมากที่สุด ดังนั้น องค์กรควรให้ ความสำคัญกับบรรยากาศในการทำงานของ พนักงานเพื่อมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่าง พนักงาน

ตารางที่ 2.1 แสดงการศึกษาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม (ต่อ)

การศึกษาวิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ผลการศึกษา
Cohen and Uphoff (1986)	อิทธิพลของการมีส่วนร่วมในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ในขณะที่พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
Slatten and Mehmetoglu (2011)	การมีส่วนร่วมในงานของบุคลากรต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ในอุตสาหกรรมบริการ	ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยของการมีส่วนร่วมในองค์กรของบุคลากรต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคลากรได้มีการเชื่อมโยงกันอย่างมีนัยสำคัญ กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนของพนักงานต้อนรับ จำนวน 279 ตัวอย่าง การศึกษาแสดงให้เห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของการมีส่วนร่วมในงานและการให้อิสระในการทำงาน รวมถึงการให้ความสนใจเชิงกลยุทธ์ทำให้ผู้บริหารเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน
Akram, Ali, and Hassaan (2013)	ความมีอิสระในงานสามารถทำนายความผูกพันต่องาน	ผลการศึกษาพบว่า ความมีอิสระในงานสามารถทำนายความผูกพันต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
De Spiegelaere et al. (2014)	บทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของความผูกพันต่องานในความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในงานและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่องานมีบทบาทการเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในงานและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
Krishnan et al. (2015)	ความมีอิสระในงานสามารถทำนายความผูกพันต่องาน	ผลการศึกษา พบว่า ความมีอิสระในงานสามารถทำนายความผูกพันต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.1.4 ปัจจัยเหตุของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

Nicoli et al. (2012) ได้เสนอสิ่งที่กระตุ้นให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และสิ่งที่เป็นอุปสรรคของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม มีดังต่อไปนี้

สิ่งที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

1. องค์กรและผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน คือการที่องค์กรและผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนและช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ของพนักงานอย่างเหมาะสม เพื่อช่วยสร้างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับพนักงาน
2. การรับรู้และเอาใจใส่ขององค์กรและผู้บังคับบัญชา คือการที่พนักงานสามารถรับรู้การดูแลเอาใจใส่ที่องค์กรและผู้ใต้บังคับบัญชามีให้ และจะก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม
3. ความอิสระในการตัดสินใจ คือการที่พนักงานมีสิทธิที่จะคิดและตัดสินใจได้ด้วยตนเองจากความรู้ความสามารถที่ตนเองมีเพื่อแสดงศักยภาพในการสร้างสรรค์ผลงาน
4. การจัดการโครงการที่ดี คือการจัดการทำโครงการต่าง ๆ ตามแผนที่ได้วางไว้ ตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อส่งเสริมการกระตุ้นพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมให้แก่พนักงาน
5. แรงกระตุ้นที่ต้องการให้บุคลากรทำงานให้ประสบความสำเร็จ คือการสร้างแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ประสบความสำเร็จ
6. ลักษณะขององค์กรที่ให้การสนับสนุนนำไปสู่การทำงานร่วมกันภายในองค์กร เป็นการส่งเสริมความร่วมมือ การสร้างความสามัคคีในองค์กรเพื่อนำไปสู่พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

สิ่งที่เป็นอุปสรรคที่ไม่ให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

1. การไม่สนใจเรื่องความคิดสร้างสรรค์ขององค์กรและผู้บังคับบัญชา คือการที่ไม่สนใจและไม่ใส่ใจในการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญในเรื่องความคิดสร้างสรรค์ จึงทำให้เป็นอุปสรรคต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม
2. การประเมินผลการปฏิบัติการไม่เหมาะสม เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เหมาะสม ไม่ให้ความสำคัญในเรื่องการประเมินผลและเหตุผลไม่หนักแน่นพอ
3. ขาดความอิสระและมีข้อจำกัดในการทำงาน คืออาจเป็นความรู้สึกที่อึดอัด และขาดอิสระและข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน
4. การจัดการโครงการไม่มีประสิทธิภาพ ถ้าการจัดโครงการออกมาอย่างไม่มีประสิทธิภาพก็จะทำให้เกิดอุปสรรคต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม
5. มีแหล่งทรัพยากรไม่เพียงพอ คืออุปกรณ์และทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรไม่เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน ไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน จึงทำให้เกิดอุปสรรคต่อการทำงาน

6. ลักษณะขององค์กรขาดระบบการทำงานร่วมกัน คือการที่พนักงานขาดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

Fontana and Nesta (2009) ได้เสนออุปสรรคของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมไว้ดังต่อไปนี้

1. ขาดความอิสระในการคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน คือการโดนกีดกันทางด้านความคิดอิสระในการตัดสินใจที่จะสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

2. ขาดการสนับสนุนจากองค์กรและหัวหน้างาน คือการที่พนักงานไม่ได้รับการสนับสนุนทางด้านต่าง ๆ จากหัวหน้างานและองค์กรเลย จึงอาจก่อให้เกิดอุปสรรคต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

3. ไม่มีแรงจูงใจเพียงพอที่จะกระตุ้นบุคลากรให้เกิดนวัตกรรม คือการที่พนักงานขาดแรงจูงใจ หรือกำลังใจที่ช่วยกระตุ้นในงานเดินหน้า หรือขาดการพัฒนาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

4. ไม่มีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้เกิดการสร้างความคิดสร้างสรรค์ คือขาดการจัดการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะการทำงานให้แก่พนักงาน จึงก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมช้าตามไปด้วย

5. ขาดแหล่งทรัพยากรที่สนับสนุนในการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ คือการไม่ได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากรจากองค์กร จึงทำให้เป็นอุปสรรคต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

6. ความไม่ชัดเจนของกลยุทธ์ของผู้บังคับบัญชาและเป้าหมายขององค์กรที่นำไปสู่การเกิดนวัตกรรม คือความไม่ชัดเจนของแผนการปฏิบัติงานต่าง ๆ จึงทำให้งานไม่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

De Alencar et al. (1997) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการกระตุ้นหรือกีดกันการเกิดความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร จากองค์กรที่มีความแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบสิ่งที่กระตุ้นหรือกีดกันการเกิดความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรดังนี้

ปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

1. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หมายถึงการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานจะเป็นสิ่งที่กระตุ้นพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานในด้านการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

2. โครงสร้างขององค์กร หมายถึงโครงสร้างทางการจัดการขององค์กร ทางด้านความมั่นคง ก็จะช่วยส่งเสริมการกระตุ้นพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

3. การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึงการได้รับการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การสนับสนุนในหน้าที่การงาน การได้รับผลตอบแทนอย่างเหมาะสมและได้รับการสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดี

ปัจจัยที่กีดกันการเกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

1. นโยบาย กฎ ข้อบังคับขององค์กร หมายถึงการที่องค์กรได้ตั้งกฎกติกาข้อบังคับต่าง ๆ มากจนเกินไป อันทำให้เกิดการปิดกั้นพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานได้
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน หรือเพื่อนร่วมงาน ถ้าไม่มีความสามัคคีและเป็นมิตรที่ดีต่อกัน ก็อาจจะส่งผลต่อการกีดกันพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมได้
3. ลักษณะเฉพาะของผู้บริหาร หมายถึงลักษณะต่าง ๆ ที่แสดงออกมาของผู้บริหารที่มีต่อพนักงานแต่ละคนว่ามีความเท่าเทียมและยุติธรรมเหมือนกันหรือไม่ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลกระทบต่ออย่างมากต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

จากแนวคิดที่นักวิชาการได้กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ การสร้างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานนั้น องค์กรจะต้องสร้างแรงดึงดูดและการจูงใจพนักงานให้เห็นถึงการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ในด้านของการตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ทั้งในด้านความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน มีการให้ค่าตอบแทนแก่พนักงานที่เหมาะสมและยุติธรรม และการสร้างบรรยากาศการทำงานในองค์กรให้น่าปฏิบัติงาน องค์กรจะต้องมีการเปิดให้อิสระทางความคิดแก่พนักงาน พร้อมทั้งจะให้พนักงานเรียนรู้ที่จะพัฒนาประเมินความก้าวหน้าของตนเองอย่างสม่ำเสมอ และพร้อมให้การสนับสนุนเพิ่มความมั่นใจแก่พนักงาน และสามารถที่จะอยู่ในสถานการณ์ภายในองค์กรที่แย่ และควรมีสร้างบรรยากาศแบบอิสระทั้งในด้านของความคิดและการแสดงออกให้กับพนักงานด้วย

2.2 แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎี จากบทความต่าง ๆ หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบไปด้วย ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แนวคิดของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรดังต่อไปนี้

2.2.1 ความหมายของการรับรู้

การรับรู้เป็นสิ่งสำคัญ เพราะการรับรู้มีผลต่อทัศนคติ แรงจูงใจ และความรู้สึกนึกคิด ต่าง ๆ ของคน และพฤติกรรมที่บุคคลนั้นจะแสดงออก จากการศึกษาที่นักวิชาการได้ให้ความหมายของการรับรู้เอาไว้ ดังนี้

วิเชียร วิทย์อุดม (2554) กล่าวว่า การรับรู้คือ การเลือกสรร และการจัดระเบียบแต่ละคน มักจะรับรู้ต่างกันไปในสถานการณ์เดียวกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การเลือกสรรเรื่องที่จะรับรู้ และการจัดระเบียบข้อมูลที่ได้รับ รวมทั้งการตีความในสิ่งที่รับรู้ไม่

นิตีพล ภูตะโชติ (2559) กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการที่บุคคลให้ความหมายกับสิ่งที่อยู่รอบตัว โดยเป็นการรวบรวมและตีความจากประสาทสัมผัสทั้งห้าที่ได้รับ และเมื่อรับรู้อย่างไรก็มักจะเชื่อว่า สิ่งนั้นเป็นจริงตามที่เราคิดความ การที่คนมองสิ่งเดียวกันแต่ ตีความต่างกัน ก็มีผลให้การรับรู้ต่างกัน โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้การรับรู้ของแต่ละคนแตกต่างกัน ประกอบด้วย ผู้รับรู้ (Perceiver) เป้าหมาย (Target) และสถานการณ์ (Situation) ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ผู้รับรู้ (Perceiver) แต่ละคนมีความสามารถในการรับรู้ที่แตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของบุคคลที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย ทักษะคติของบุคคล (Attitudes) สิ่งจูงใจ (Motives) ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) และความคาดหวัง (Expectation)

2. เป้าหมาย (Target) คือ สิ่งที่ถูกสังเกตเพื่อรับรู้ว่าสิ่งที่เห็นนั้นคืออะไร ซึ่งเป้าหมายมีองค์ประกอบหลายอย่างที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของคน ได้แก่ ขนาด (Size) ความใหม่ (Novelty) เสียง (Sounds) ความเคลื่อนไหว (Motion) ภูมิหลัง (Background) ความใกล้เคียง (Proximity)

3. สถานการณ์ (Situation) สถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมในขณะที่เราพบเห็นเป็นสิ่ง สำคัญและมีอิทธิพลต่อการรับรู้ สถานการณ์ที่แตกต่างกันอาจทำให้เราเกิดการรับรู้ที่แตกต่างกันได้ ซึ่งสถานการณ์ที่แตกต่างกันประกอบด้วยเวลา (Time) สภาพสังคม (Social Setting) สภาพงาน (Work Setting)

นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลคือ สิ่งเร้า ซึ่งประกอบด้วย สิ่งเร้าภายนอก คือสิ่งเร้าที่อยู่ภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของสิ่งเร้า (Change of Stimulus) ขนาดของสิ่งเร้า (Size of Stimulus) การเคลื่อนไหวของสิ่งเร้า (Movement of Stimulus) การเกิดขึ้นซ้ำกันบ่อย ๆ ของสิ่งเร้า (Repetition of Stimulus) และความเข้มหรือความหนักเบาของ สิ่งเร้า (Concentration of Stimulus) อีกทั้งสิ่งเร้าภายในซึ่งอยู่ภายในตัวบุคคล เป็นสิ่งเร้าที่มีความสำคัญมีอิทธิพลสามารถดึงดูดความสนใจของบุคคลได้มาก สิ่งเร้าภายในจะขึ้นอยู่กับ ความต้องการ (Needs) และความสนใจ (Interest) เมื่อบุคคลจะพยายามตอบสนองความต้องการของตนก็ จะเลือกรับรู้เฉพาะสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ที่จะเอื้อให้เขาสามารถบรรลุความต้องการได้อันหนึ่ง การรับรู้ที่ผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคคลในองค์กร สิ่งที่ทำให้เกิดการบิดเบือนใน การรับรู้ เป็นอุปสรรคในการรับรู้ของบุคคล ได้แก่ การมองแบบภาพรวม (Stereotype) การมอง จุดเด่นด้านใดด้านหนึ่ง (Halo effect) และความคาดหวัง (Expectancy) ซึ่งเป็นการมองโดยพิจารณา จากคุณสมบัติเพียงอย่างเดียว ก่อให้เกิดข้อสรุปที่ผิดไปจากความจริง (นิตีพล ภูตะโชติ, 2559)

2.2.2 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการศึกษานักวิชาการได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เอาไว้ ดังนี้ Wayne, Shore, Bommer, and Tetrick (1997) ได้ให้ความหมายว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้น เป็นความเชื่อจากประสบการณ์ของพนักงานในองค์กร ว่าองค์กรจะให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงาน โดยมีข้อกำหนดว่าหากพนักงานทุ่มเทร่างกายและแรงใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้แก่องค์กรอย่างเต็มความสามารถ

Eisenberger et al. (2001) ได้ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ว่าเป็นความรู้สึกหรือเป็นความเชื่อของบุคลากรที่มีต่อองค์กรในการให้คุณค่า ความห่วงใยในความ เป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร ทั้งในด้านของค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การสนับสนุนด้าน ทรัพยากร สวัสดิการต่าง ๆ และค่านิยมองค์กรเพื่อให้เกิดการร่วมมือ โดยมีการพิจารณาจากนโยบาย กฎระเบียบ บรรทัดฐาน หรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กรที่มีผลกระทบต่อด้านต่าง ๆ แก่บุคลากร

LaMastro (2002) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้น จะเป็น พฤติกรรมของผู้บริหารที่จะให้การสนับสนุนแก่พนักงานมีการสร้างบรรยากาศองค์กรให้สะดวกในการ ปฏิบัติงานและสร้างบรรยากาศในการทำงาน โดยที่พนักงานจะทำการประเมินการรับรู้การสนับสนุน ขององค์กรได้จากการปฏิบัติต่อพนักงานนั่นเอง โดยผ่านนโยบายขององค์กรให้มีความหมายคล้ายคลึง กัน

ประเวช ชุ่มเกษรกุลกิจ (2554) ให้ความหมายไว้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ว่าเป็น ความเชื่อจากประสบการณ์การปฏิบัติงาน ความคิดและความรู้สึกของพนักงาน องค์กรได้เห็นคุณค่า และความสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานว่ามีนโยบายที่สนับสนุนการปฏิบัติงานและพร้อมที่จะ ช่วยเหลือด้วยวิธีการต่าง ๆ

มุทิตา คงกระพันธ์ (2554) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าหมายถึง ความเชื่อหรือความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่า องค์กร ให้คุณค่าให้การยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของ พนักงานและมีความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่าง ๆ ผ่าน นโยบาย บรรทัดฐาน กฎระเบียบและตัวแทนขององค์กรเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงาน ที่ดี

วรางคณา แก้วมณี (2554) ได้อธิบายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความ คิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่าองค์กรให้การ ยอมรับและเห็นคุณค่าและความสำคัญในการทุ่มเทการทำงาน มีความห่วงใย และเอาใจใส่ในความ เป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่าง ๆ ผ่านนโยบายและตัวแทน องค์กร

ธิดา เชื้อนแก้ว (2554) ได้อธิบายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรเห็นคุณค่าความพยายามทุ่มเททำงาน และให้การดูแลเรื่องความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน รวมถึงการรับฟังความคิดเห็น เต็มใจให้การช่วยเหลือ ให้โอกาสก้าวหน้าในงาน และพร้อมให้อภัยเมื่อทำงานผิดพลาด โดยที่พนักงานรับรู้ได้จากนโยบายและการกระทำขององค์กร

ศศินันท์ ทิพย์โอสถ (2556) ได้อธิบายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความเชื่อและความคิดของพนักงานที่มีต่อองค์กร หัวหน้างาน ผู้บริหารหรือตัวแทนองค์กรผ่าน นโยบายหรือการกระทำใด ๆ ที่แสดงถึงการยอมรับ เห็นคุณค่าและให้ความสำคัญตลอดจนให้การดูแลเอาใจใส่พนักงาน และตอบสนองความต้องการของพนักงานในด้านต่าง ๆ

แก้วตา ศรอดีศักดิ์ และชวนชื่น อัครกะวณิชชา (2561) ได้อธิบายว่า การที่พนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านของความเชื่อมั่นในตัวพนักงาน การให้ความสะดวกในการปฏิบัติงาน ความเป็นอยู่ที่ดี สนับสนุนความคิดเห็นและการที่จะกล้าตัดสินใจในสิ่งที่ถูกต้องเห็นคุณค่าและดูแลเอาใจใส่ การตอบสนองความต้องการของพนักงาน เช่น เงินเดือนสวัสดิการต่างๆ เพื่อเป็นสิ่งตอบแทนให้กับความพยายามที่พนักงานได้ปฏิบัติงานให้แก่องค์กร และจะเป็นผลดีที่จะทำให้พนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุน ส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติเชิงบวก มีพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ผลงานต่างๆ เพื่อให้งานที่ได้มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้องค์กรสามารถที่จะสร้างกำไรและเจริญรุ่งเรืองในอนาคตได้

จากการศึกษาความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้งหมดในข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นการแลกเปลี่ยนความต้องการระหว่างบุคลากรและองค์กร เนื่องจากบุคลากรมีความประสงค์ที่ต้องการให้งานออกมาตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้และการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรนั้นจะต้องมีการสนับสนุนความต้องการในด้านอื่น ๆ ให้แก่บุคลากร เช่น ค่าตอบแทนเงินเดือน โบนัสพิเศษประจำปี สวัสดิการของบริษัทที่ให้กับบุคลากร และสนับสนุนการเป็นความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลกร บุคลากรได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรจะสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรเป็นไปในทิศทางบวกเช่นเดียวกับความสำคัญที่องค์กรให้กับบุคลากรเช่นเดียวกัน

2.2.3 แนวคิดของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

แนวคิดทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จากการศึกษาทฤษฎีต่าง ๆ ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจากนักนักวิชาการทั้งหลาย นั้นพบว่า มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

Blau (1964) ได้ให้แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยมีการแบ่งการแลกเปลี่ยนออกเป็น 2 ประเภท คือการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจและการแลกเปลี่ยนทางสังคม

1. การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic exchange) เป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทน โดยบุคลากรมีความคาดหวังที่จะได้ผลรางวัลตอบแทนที่ได้ทำหน้าที่

ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เช่น เงินเดือน โบนัส สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งเป็นรูปแบบการให้ผลตอบแทนชัดเจนในขณะเดียวกันมีการแลกเปลี่ยนอย่างไม่เป็นทางการด้วยเน้นพันธะผูกพัน ไม่มีข้อตกลงพิเศษสำหรับผลตอบแทนที่จะได้รับจึงเป็นดุลยพินิจของแต่ละคนในการแสดงพฤติกรรมเพื่อก่อให้เกิดความกตัญญูและความไว้วางใจ

2. การแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange) เป็นการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง เป็นการแลกเปลี่ยนความต้องการซึ่งกันและกัน นั่นคือเมื่อองค์กรให้การสนับสนุนด้านความต้องการต่าง ๆ ของบุคลากรแล้ว ในด้านของผลตอบแทนและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรแล้ว เมื่อบุคลากรรับรู้ว่างค์กรห่วงใยและเข้าใจในความต้องการของพนักงาน และได้ตอบสนองความต้องการ จึงทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรในทางเชิงบวก จึงเกิดการให้สิ่งตอบแทนซึ่งกันและกัน พนักงานก็จะรู้สึกตอบแทนองค์กรด้วยการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยพนักงานจะมีแนวโน้มที่ให้ความสำคัญกับภาระหน้าที่ และคิดค้นหาวิธีการใหม่ๆ มาปรับใช้ในการทำงานตลอดเวลาเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เมื่อพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับองค์กรอย่างต่อเนื่องก็ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มากขึ้นอันส่งผลทำให้พนักงานมีพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ตามมา

Eisenberger, Huntington, Hutchison, and Sowa (1986) ได้กล่าวว่าแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร โดยมีพื้นฐานอยู่บนบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน นั่นคือเมื่อบุคลากรทุ่มเทในการปฏิบัติงาน หรือทำสิ่งใดให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถแล้ว โดยการใช้ความรู้ ความคิดริเริ่ม การสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ให้กับองค์กร ในทางกลับกันองค์กรก็ต้องให้สิ่งตอบแทนในด้านของการตอบสนองความต้องการให้กับบุคลากร เช่นกัน ในการปฏิบัติงานนั้นมักจะพบว่าองค์กรให้ผลประโยชน์แก่พนักงาน ไม่ว่าจะผลตอบแทนในด้านตัวเงินหรือรางวัล ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หรือทรัพยากรในการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคลากรจะสามารถรับรู้ได้ว่าควรที่จะตอบแทนคืนให้แก่องค์กร จึงกล่าวได้ว่าความผูกพันที่บุคลากรมีให้ต่อองค์กรนั้นเป็นผลมาจากการรับรู้ว่างค์กรมองเห็นคุณค่าและความมุ่งมั่น ตั้งใจที่จะทุ่มเทและพยายามในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อที่องค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวความคิดข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรพัฒนามาจากแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคมของบุคคลจะสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรกับองค์กรจะต้องได้รับผลประโยชน์ร่วมกันของความต้องการด้านสิ่งตอบแทน เพื่อเป็นสิ่งขับเคลื่อนเพื่อสนับสนุนในการปฏิบัติงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีต้นทุนที่ใช้น้อยที่สุด และบริหารจัดการในด้านเวลาให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด หากบุคลากรในองค์กรใดปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทร่างกายและแรงใจ และมีความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อมีเป้าหมายจุดประสงค์ให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ องค์กรก็ต้องให้สิ่งตอบแทนอย่างเหมาะสมแก่บุคลากรในปัจจุบันในด้านอื่น ๆ

เช่น เงินเดือนที่มีความเป็นธรรม โบนัสพิเศษ และความก้าวหน้าในหน้าที่การปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น เพื่อสร้างเป็นแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์กร

2.2.4 องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Eisenberger et al. (1986) แบ่งการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ การรับรู้ของบุคคลว่าผู้บริหารและหัวหน้างานให้คำแนะนำช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือการได้รับกำลังใจ ให้โอกาสยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดจากการการปฏิบัติงาน และได้รับโอกาสแก้ไขในงานที่ไม่สามารถทำสำเร็จได้ และเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น ส่งผลให้พนักงานได้รับความพึงพอใจในงานและองค์กร รวมทั้งจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก และสร้างบรรยากาศเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร ได้แก่ การรับรู้ของบุคคลต่อองค์กรและหัวหน้าในการให้โอกาสในการแสดงผลงาน การศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ และความก้าวหน้าในสายงานและการปรับเลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ และมีความท้าทาย รวมทั้งเหมาะสมกับความสามารถของตน

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านการใส่ใจขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร ได้แก่ การรับรู้ว่าองค์กรให้ความสนใจต่อความเป็นอยู่ของบุคลากรและช่วยแก้ไข ปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ การที่องค์กรองค์กรและผู้บริหารหรือหัวหน้าเห็นความสำคัญ ให้การยกย่อง ชมเชยความสำเร็จ ยอมรับให้มีส่วนร่วมในการทำงานและเห็นใจเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด และเห็นถึงความสำคัญและความพยายามของบุคลากรในการปฏิบัติงาน รวมถึงเห็นคุณค่าของบุคลากรในการสนับสนุนและสร้างสรรค์ให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรือง

2.2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Rhoades and Eisenberger (2002) ทำการศึกษารวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 3 ด้าน ดังนี้

1. ความยุติธรรมในองค์กร การที่องค์กรแสดงความยุติธรรมในการพิจารณาผลตอบแทนในการทำงาน หรือมีความยุติธรรมในเชิงกระบวนการ ซึ่งหากกระบวนการดังกล่าวมีความยุติธรรมก็ล้วนส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร เพราะสะท้อนถึงการคำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นใจ และไว้วางใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป

2. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน เนื่องจากหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนองค์กรที่มีความใกล้ชิด และมีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และประเมินผลงานของพนักงานโดยตรง

ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความกังวลในเรื่องการได้รับคุณค่าในด้านของผลงาน และการมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี พนักงานจะพิจารณาการกระทำต่าง ๆ ของหัวหน้างานว่าเป็นสิ่งที่แสดงถึงการสนับสนุนขององค์กร หากพนักงานประเมินว่าหัวหน้างานเห็นความสำคัญ ให้คุณค่ากับการทุ่มเทการทำงานของพนักงาน จะส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติทางบวกกับหัวหน้างาน และส่งผลไปถึงการรับรู้ว่าองค์กรสนับสนุน และมีทัศนคติทางบวกแก่องค์กรเช่นเดียวกันและเลือกที่จะคงอยู่ในองค์กรต่อไป

3. รางวัลจากองค์กรและสภาพการทำงาน หากองค์กรยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเทการทำงานของพนักงาน โดยใช้กระบวนการพิจารณาที่เหมาะสมถึงการจ่ายค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งงาน และการให้รางวัลแก่พนักงาน รวมถึงการสร้างเชื่อมั่นให้กับพนักงานว่าองค์กรมีความปรารถนาที่จะรักษาพนักงานไว้ให้เป็นสมาชิกขององค์กร แม้ว่าจะมีการลดขนาดขององค์กรก็ตาม ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นคงว่าจะไม่มีการปลดพนักงานออก นอกจากนี้การให้พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจและมีอำนาจในการควบคุมการทำงานของตนได้ ใส่ใจในความเครียดของพนักงาน และมีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน รวมถึงมีการยืดหยุ่นในการตอบสนองความต้องการของพนักงาน โดยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยเพิ่มการสนับสนุนขององค์กร

แนวคิดจากงานวิจัยของ Eisenberger et al. (1986) และแนวคิดจากงานวิจัยของ Rhoades and Eisenberger (2002) ได้สรุปโดยแบ่งการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรต่อองค์กรว่ามีกระบวนการในการพิจารณาการให้ผลตอบแทนในการทำงาน เงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ ผลประโยชน์พิเศษอย่างเหมาะสมและมีความยุติธรรมโดยคำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และครอบครัว

2. ด้านจิตอาารมณ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรต่อองค์กรว่าองค์กรเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญ ความไว้วางใจ ยกย่อง ให้เกียรติ เมื่อทำงานได้สำเร็จ และให้มีส่วนร่วมในองค์กร เข้าใจ เห็นใจเมื่อตัดสินใจ หรือทำงานผิดพลาด ยอมรับในผลงานและข้อเสนอแนะของพนักงานมีความห่วงใยและให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานต่อไป

3. ด้านการปฏิบัติกร หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าการสนับสนุนโดยการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องมือในการทำงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวก สัมฤทธิ์ผล และสร้างบรรยากาศในการทำงานที่น่าพึงพอใจ ปลอดภัย และเหมาะสม เพื่อให้การทำงานของพนักงานเป็นไปอย่างราบรื่น

4. ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อองค์กรและหัวหน้างานว่าได้ให้โอกาสในการแสดงผลงาน โอกาสในการศึกษาอบรมเพิ่มเติม หรือมอบหมาย

งานที่สำคัญเพื่อพัฒนาทักษะในการทำงานและมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ

5. ด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง การรับรู้และมีความเชื่อมั่นว่าองค์กรและหัวหน้าจะยังคงรักษาพนักงานไว้ให้เป็นสมาชิกขององค์กรหรือยังคงจ้างให้ทำงานต่อไป เช่น ไม่ปลดออกหรือเลิกจ้าง เป็นต้น

Rhoades et al. (2002) ทำการศึกษารวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพบว่ามี่ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านองค์กร

1.1 การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support) พนักงานทุกคนเปรียบเสมือนกำลังเสริมในการปฏิบัติงาน ถ้าไม่มีพนักงานก็ไม่มีทางประสบความสำเร็จได้ หัวหน้างานจะต้องทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานจะรับรู้การปฏิบัติต่อหัวหน้าได้อย่างชัดเจนทั้งในเรื่องห่วงใยหรือใส่ใจในความเป็นอยู่ดีของพนักงาน และพนักงานจะรับรู้ได้ว่าการที่หัวหน้าทำการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น จะส่งต่อไปยังผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป เพื่อเป็นการมองเห็นศักยภาพในการทำงานตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ซึ่งจะทำให้พนักงานมีการเชื่อมโยงการได้รับสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรด้วย

1.2 ความยุติธรรม (Fairness) การที่องค์กรได้แสดงถึงความยุติธรรมในการจ่ายผลตอบแทนให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน หรือความยุติธรรมเชิงกระบวนการที่จะมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรในด้านการตอบสนองความต้องการความเป็นอยู่ที่ดีเงินเดือนและสวัสดิการ การกำหนดผลตอบแทนจะต้องมีความยุติธรรมและความเหมาะสม ตามความรู้ความสามารถและศักยภาพที่มีในตัวพนักงานด้วย

1.3 รางวัลจากองค์กรและสภาพการทำงาน (Organizational Reward and Job Condition) การที่องค์กรได้ให้ผลตอบแทน รางวัลต่าง ๆ ให้กับพนักงาน จะเป็นการสร้างสภาพการทำงานในทางบวกมากยิ่งขึ้น

1.4 ความมั่นคงในการทำงาน เป็นการสร้างความสร้างความเชื่อมั่นในแก่พนักงาน ว่าถ้าพนักงานเลือกที่จะปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรใด องค์กรนั้นจะสามารถสร้างความมั่นคงให้กับชีวิตของพนักงานได้ไม่ทอดทิ้งพนักงานและรักษาพนักงานไว้

1.5 ความเครียด เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากตัวพนักงานเอง จากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานหรือภายใต้สภาวะที่กดดันในองค์กร เช่น อาจเกิดจากการแข่งขันผลงาน ถูกเอารัดเอาเปรียบจากหัวหน้างาน และความสัมพันธ์จากเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ความเครียดอาจจะส่งผลกระทบต่อระดับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร แหล่งความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่จะลด

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ได้แก่ การขาดข้อมูลความรู้ การรับภาระงานเกินความเหมาะสม และความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ

1.6 การยอมรับและเห็นความสำคัญ การที่องค์กรได้ให้การสนับสนุนในด้านของความต้องการของพนักงานได้แก่ ค่าตอบแทนที่ควรจะได้รับ การเลื่อนตำแหน่ง และการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ เป็นการสื่อสารขององค์กรจะแสดงให้พนักงานเห็นถึงการสนับสนุน

1.7 อิสระในการตัดสินใจ เป็นการจัดระเบียบวิธีการทำงานของพนักงาน การวางตารางงานตามแผนเป็นขั้นเป็นตอน ทาให้องค์กรมั่นใจในการตัดสินใจของตัวพนักงานว่าจะสามารถทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ การแสดงออกขององค์กรที่ให้สิทธิแก่พนักงานในการตัดสินใจเอง จัดเป็นการเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรได้เห็นถึงความสามารถความมุ่งมั่นและตั้งใจของพนักงาน จะเป็นการเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

1.8 การฝึกอบรม เป็นการสื่อสารระหว่างองค์กรและพนักงาน ให้ปฏิบัติหน้าที่ขั้นพื้นฐานไปในแนวทางเดียวกันและจุดประสงค์เดียวกัน เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้และศักยภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

1.9 ขนาดขององค์กร การที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรขนาดใหญ่ จะทำให้รับรู้คุณค่าของตัวเองน้อยลง เนื่องจากองค์กรขนาดใหญ่มีความยืดหยุ่นน้อยใส่ใจพนักงานไม่ทั่วถึง อาจทำให้การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรน้อยลงและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานให้ออกมามีประสิทธิภาพได้

2. ปัจจัยด้านบุคคล

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล การศึกษา อายุ เพศและอายุการทำงานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร เช่น พนักงานที่อายุมากและปฏิบัติงานให้กับองค์กรมานานเปรียบเสมือนครอบครัวอาจทำให้มีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มากกว่าพนักงานที่มีอายุนานเพียงไม่กี่ปี พนักงานที่อายุนานน้อยอาจเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ความอดทนและความมุ่งมั่นมีน้อยลงประสบการณ์การปฏิบัติงานน้อยลง อาจทำให้เกิดการลาออกสูงขึ้น

2.2 บุคลิกภาพ เป็นบุคลิกภาพที่แสดงอารมณ์ออกมาในทางบวกและทางลบที่มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ถ้ามีอารมณ์ทางบวกจะเป็นบุคลิกภาพที่ มีการทำงานอย่างมีความสุข มีความสัมพันธ์ที่ดีต่องานและเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานออกมาดีตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้ ในทางตรงกันข้ามถ้าพนักงานมีอารมณ์เชิงลบ ทำให้การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรน้อยลง โลกส่วนตัวสูงและชอบทำงานคนเดียว อาจมีพฤติกรรมก้าวร้าวหรือขาดงาน ซึ่งทำให้การบั่นทอนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และลดพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพนักงานอีกด้วย

Yoon and Lim (1999) แบ่งลักษณะของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรออกเป็น 2 ปัจจัยได้ดังต่อไปนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน เป็นการสนับสนุนระหว่างผู้บังคับบัญชาที่มีต่อลูกน้องในด้านของการให้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ สนับสนุนการสร้างผลงาน และวิธีปฏิบัติต่าง ๆ

2. การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน เป็นการได้รับการสนับสนุนในด้านของการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้ความร่วมมือ การตัดสินใจ รวมถึงการสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกันของพนักงานตำแหน่งหรือระดับเดียวกันปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ปัจจัยด้านองค์กร อาจเกิดจากการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ความยุติธรรม การที่องค์กรได้แสดงถึงความยุติธรรมในการจ่ายผลตอบแทนให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รางวัลจากองค์กรและสภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความเครียด การยอมรับและเห็นความสำคัญ อิสระในการตัดสินใจ การฝึกอบรม ขนาดขององค์กร

2.2.6 ผลลัพธ์ของการรับรู้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ผู้วิจัยทำการศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญหลายท่าน ที่เกี่ยวข้องพบผลที่เกิดจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีหลายด้านดังต่อไปนี้

Rhoades and Eisenberger (2002) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบผลที่เกิดจากการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร การที่พนักงานรับรู้ถึงการได้รับผลตอบแทน เงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ รางวัล หรือการให้การสนับสนุน ให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่พนักงานควรจะได้รับ เพื่อเป็นสิ่งตอบแทนกับการที่พนักงานทุ่มเทตั้งใจปฏิบัติงานให้แก่องค์กร ดังนั้นจึงเป็นความรู้สึกที่พนักงานจะสามารถรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนที่องค์กรมีให้เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความต้องการซึ่งกันและกัน จึงเป็นเหตุให้เกิดความผูกพันที่มีต่อองค์กร รู้สึกมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และจะมีความยึดมั่นต่อองค์กร โดยเฉพาะความยึดมั่นทางด้านจิตใจซึ่งจะมีสูงอย่างมาก และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงานมีสองส่วนคือ อารมณ์ที่แสดงออกถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่มีผลมาจากการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และอารมณ์ด้านบวกในการทำงานหรือการคาดหวังในการที่จะได้รับรางวัลที่บุคคลควรจะได้รับจากการทำงาน ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรส่งผลถึงทั้ง 2 ส่วนจะส่งผลต่อการเพิ่มการพึงพอใจและมีอารมณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

3. ความเกี่ยวพันในงาน เป็นการที่พนักงานแสดงถึงความร่วมมือร่วมใจกันในความทุ่มเทพยายามในการปฏิบัติงาน การใส่ใจในรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน การหา

วิธีป้องกันข้อผิดพลาดในการที่จะปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง การมีส่วนร่วมในการทำงานจึงมีผลเกี่ยวพันทางบวกกับการสนับสนุนขององค์กร

4. ผลการปฏิบัติงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงาน และการทำงานที่นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น การหาความรู้และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างประโยชน์ให้องค์กร มีมิตรสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและป้องกันเหตุที่อาจจะเกิดความเสียหายต่อองค์กรได้

5. ความเครียด การสนับสนุนทางอารมณ์และการสนับสนุนทางด้านเครื่องมือในระหว่างที่พนักงาน ต้องการความช่วยเหลือจะช่วยลดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานได้

6. ความต้องการคงอยู่ในองค์กร เป็นการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการของพนักงาน ซึ่งแตกต่างกับการรับรู้ที่ตนเองจำเป็นต้องอยู่ในองค์กร เนื่องจากความจำเป็นทางด้านเศรษฐกิจและความผูกพันทางด้านความคงอยู่

7. พฤติกรรมการผลงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเป็นการรับรู้ได้ทางด้านความรู้สึกของพนักงาน และจะช่วยลดพฤติกรรมการทำงานที่เฉื่อยชาหรือการทำงานที่ล่าช้าลงได้ลดพฤติกรรมการลาออกของพนักงาน และทำให้พนักงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

จากการที่ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นสามารถสรุปได้ว่าการที่พนักงานได้รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านของให้ความเชื่อมั่นในตัวของพนักงาน การให้ความสะดวกในการปฏิบัติงาน และความเป็นอยู่ที่ดีกับพนักงาน การรับฟังความคิดเห็นและการให้สิทธิในการตัดสินใจกับพนักงาน และการมองเห็นคุณค่าและดูแลเอาใจใส่กับพนักงาน การตอบสนองความต้องการของพนักงาน เช่น เงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ เพื่อเป็นสิ่งตอบแทนให้กับพนักงานที่มีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลงานที่มีประสิทธิภาพแก่องค์กร และจะส่งผลทำให้พนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร ทำให้พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกกับองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ผลงานต่าง ๆ เพื่อให้งานที่ได้รับผิดชอบอยู่มีทั้งประสิทธิภาพและส่งผลความสำเร็จแก่องค์กร ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ได้อย่างสูงสุด

2.3 แนวคิดความผูกพันในการทำงาน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎี จากบทความต่าง ๆ หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบไปด้วย ความหมายของความผูกพันในการทำงาน แนวคิดของความผูกพันในการทำงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในการทำงาน และผลของความผูกพันในการทำงานไว้ดังนี้

2.3.1 ความหมายของความยึดมั่นผูกพันในงาน

จากการศึกษาค้นคว้างานวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามีผู้สนใจศึกษาจำนวนมาก สามารถรวบรวมความหมายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ครั้งนี้ได้ดังนี้

Maslach, Schaufeli & Leiter (2001) ได้นิยามความยึดมั่นผูกพันว่าเป็นสถานะที่พนักงานมีพลังใจในการทำงาน อยากทำงาน ชอบที่จะเกี่ยวข้องอยู่กับงาน และพนักงานรู้สึกว่าคุณเองมีความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้

กาญจนา พันธุ์ศรีทุม (2559) ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานที่มีต่องานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Gallup (2013) ได้ให้ความหมายความยึดมั่นผูกพันว่าเป็นการที่พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และมีความกระตือรือร้นในงานที่ได้รับมอบหมาย และได้แบ่งประเภทความความยึดมั่นผูกพันออกเป็น 3 ลักษณะคือ 1) ยึดมั่นผูกพัน (engaged) หมายถึงการทำงานด้วยความมุ่งมั่นและมีความรู้สึกผูกพันกับงานและน่าจะมีส่วนเสริมสร้างในทางบวกให้กับองค์กร 2) ไม่ยึดมั่นผูกพัน (not engaged) หมายถึง การขาดแรงจูงใจในการทำงาน มีความมุ่งมั่นพยายามน้อยที่จะบรรลุเป้าหมายหรือผลลัพธ์ขององค์กร และ 3) แสดงออกถึงความไม่ยึดมั่นผูกพันอย่างเด่นชัด (actively disengaged) หมายถึง การไม่มีความสุขในการทำงานและไม่มีผลผลิตในการทำงาน แล้วยังแผ่ขยายพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ออกมายังเพื่อนร่วมงานด้วย และจากการสำรวจของ Gallup ในช่วงปี 2011-2013 พบว่าประเทศไทยมีพนักงานจำนวนมากประมาณ 84% ไม่มีความยึดมั่นผูกพันในงาน และมีเพียง 14% ที่มีความยึดมั่นผูกพันในงาน

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันในงาน

อรพินทร์ ชูชม (2558) ได้อธิบายว่า ผู้ริเริ่มแนวคิดนี้ได้แก่ Kahn โดยในปี 1990 Kahn ได้อธิบายถึงความยึดมั่นผูกพัน ในงาน คือ พนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานจะปฏิบัติงานตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ทั้งร่างกาย (Physical) การรับรู้ (Cognitive) และอารมณ์ความรู้สึก (Emotional) ซึ่งเป็นพลังที่ มุ่งตรงไปยังเป้าหมายขององค์กร

จากนั้นในระยะต่อมาได้มีนักวิจัยสนใจศึกษาความยึดมั่นผูกพันในงาน และ ค้นพบว่าแนวคิดความยึดมั่นผูกพันในงานถูกพัฒนามาจากความเหนื่อยหน่าย (Burnout) ซึ่งเกิดจากสภาวะการทำงานโดยรวมก่อให้เกิดความเครียดกับบุคคลนั้น โดยลักษณะของบุคคลที่เกิดความ เหนื่อยหน่ายในงาน คือ การที่พนักงานมีพฤติกรรมแสดงออกที่ตรงข้ามจากอดีตอย่างเห็นได้ชัด เช่น พฤติกรรมการขาดงาน ไม่เอาใจใส่ในงาน ขาดความกระตือรือร้นที่จะทำงาน และเริ่มทำงาน อย่างไม่มีความสุข ในขณะที่ก่อนหน้านี้เคยแสดงออกถึงความขยัน และความรับผิดชอบ เป็นบุคคลที่เคยมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีแนวความคิดใหม่ ๆ ในการทำงาน พยายามปรับปรุงและพัฒนางาน และตัวเองอยู่เสมอ ซึ่งผู้ริเริ่มแนวคิดนี้ได้แก่ Mastach and Leiter (1997), Schaufeli, Taris, & Rhenen (2008)

Hakanen, Bakker & Schaufeli (2006) ได้นำเสนอรูปแบบความกดดันจากงานทรัพยากรงาน (JD-R model) ซึ่งเป็นรูปแบบทั่วไปไม่จำกัดอาชีพ ดังภาพประกอบ 3 สามารถแบ่งคุณลักษณะงานเป็น 2 ประเภทได้แก่ ความกดดันจากงานและทรัพยากรงาน โดยความกดดันจากงาน

(job demand) เป็นลักษณะงานด้านกายภาพ ด้านจิตใจ ด้านสังคม หรือด้านองค์กรที่ต้องการทักษะหรือความพยายามทางสรีระ และหรือความพยายามทางจิตใจ (ปัญญา และอารมณ์) ที่สัมพันธ์กับทุนทางกายและจิตใจบางอย่าง ความกดดันจากงานอาจเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในสถานการณ์ที่ต้องใช้ความพยายามสูงเพื่อให้ได้ผลการทำงานที่คาดหวังไว้ และทรัพยากรงาน (job resource) หมายถึง ลักษณะงานด้านกายภาพ ด้านสังคม หรือด้านองค์กรที่อาจ 1) ช่วยลดความกดดันจากงาน 2) ช่วยในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และ 3) ช่วยกระตุ้นการเติบโต การเรียนรู้และพัฒนาการของบุคคล ทรัพยากรงานแสดงบทบาทการจูงใจภายในและบทบาทการจูงใจภายนอก โดยบทบาทการจูงใจภายในนั้นทรัพยากรงานช่วยส่งเสริมการเติบโต การเรียนรู้และพัฒนาการของบุคคล ด้วยการเติมเต็มความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการมีอิสระ ความต้องการความสัมพันธ์ ความต้องการมีความสามารถ สำหรับบทบาทการจูงใจภายนอกของทรัพยากรงานใช้เป็นเครื่องมือในการบรรลุเป้าหมายการทำงาน เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงานที่จัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ นั้นเอื้อให้บุคคลเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามและความสามารถในการทำงาน (Meijman & Mulder, 1998) รวมทั้งรูปแบบความกดดันจากงาน-ทรัพยากรงานนี้กำหนดให้ความกดดันจากงานและทรัพยากรงานอาจก่อให้เกิดกระบวนการที่ต่างกัน 2 กระบวนการที่มีความสัมพันธ์กัน ได้แก่ (1) กระบวนการที่มีพลัง (energetic process) ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อความกดดันจากงานมีมาก ส่งผ่านความท้อแท้เหนื่อยหน่ายไปยังสุขภาพที่ไม่ดี และ (2) กระบวนการจูงใจ (motivational process) โดยทรัพยากรงานส่งเสริมความยึดมั่นผูกพันและความผูกพันในองค์กร

Hakanen, Bakker, & Schaufeli (2006) ได้ตรวจสอบรูปแบบความกดดันจากงาน ทรัพยากรงาน ในกลุ่มตัวอย่างครูชาวฟินแลนด์จำนวน 2,038 คน เพื่อดูว่ากระบวนการคู่ขนานสอง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับสภาวะการทำงานของครูได้แก่ กระบวนการที่มี และกระบวนการจูงใจในการศึกษารุ่นนี้ได้กำหนดสาเหตุหลักของความเครียดของครูที่มาจากความกดดันจากงานไว้ 3 ด้าน ได้แก่ 1) พฤติกรรมนักเรียนที่ไม่เหมาะสม 2) ภาระงานที่มากเกินไป และ 3) สภาพแวดล้อมการทำงานทางกายภาพที่ไม่ดี และกำหนดแหล่งทรัพยากรงานในการจูงใจหลักที่จะเพิ่มความยึดมั่นผูกพันไว้ 5 ด้าน ได้แก่ 1) การควบคุมงาน 2) การเข้าถึงข้อมูล 3) การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา 4) บรรยากาศโรงเรียนที่ริเริ่ม และ 5) บรรยากาศทางสังคม และกำหนดไว้ว่าถ้าขาดทรัพยากรผลเหล่านี้จะก่อให้เกิดความท้อแท้เหนื่อยหน่าย ผลการวิจัยยืนยันว่ามีทั้งสองกระบวนการปรากฏอยู่ คือ 1) ความท้อแท้เหนื่อยหน่ายจะอยู่ระหว่างอิทธิพลของความกดดันจากงานสูงที่มีผลต่อสุขภาพที่ไม่ดี 2) ความยึดมั่นผูกพันในงานคั่นกลางระหว่างอิทธิพลของทรัพยากรงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร และ 3) ความเหนื่อยหน่าย ท้อแท้ คั่นกลางระหว่างอิทธิพลของการขาดแคลนทรัพยากรงานที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานที่น้อยลง

Bakker & Demerouti (2008) ได้เสนอรูปแบบความยืดหยุ่นผูกพันในงานในภาพรวม โดยอิงมาจากแนวคิดรูปแบบความกดดันจากงาน -ทรัพยากรงาน (job demands – resources model หรือ JD-R model) โดยเพิ่มในส่วนที่เป็นทรัพยากรบุคคล ซึ่งทรัพยากรบุคคล (personal resource) เป็นการประเมินตนเองทางบวกที่เชื่อมกับความยืดหยุ่น (resiliency) และความสามารถของบุคคลที่จะควบคุมและมีผลต่อสภาพแวดล้อมได้อย่างประสบผลสำเร็จ โดยที่ทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรงานต่างมีความสัมพันธ์กัน และทรัพยากรบุคคลสามารถเป็นตัวพยากรณ์ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน กล่าวคือพนักงานที่มีการมองโลกในแง่ดี มีการรับรู้ความสามารถตนเอง มีความยืดหยุ่น และการเห็นคุณค่าในตนเองสูงแล้ว จะสามารถช่วยขับเคลื่อนทรัพยากรงานได้เป็นอย่างดี และพนักงานจะมีความผูกพันในการทำงานยิ่งขึ้น โดยมีทรัพยากรในการทำงาน เช่น การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า และลักษณะงานที่มีความเป็นอิสระเป็นจุดเริ่มต้นกระบวนการจูงใจที่นำไปสู่ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน และส่งผลที่ตามมาคือการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ในขณะที่ทรัพยากรในการทำงานจะมีความโดดเด่นและมีศักยภาพจูงใจมากยิ่งขึ้นเมื่อพนักงานเผชิญกับข้อเรียกร้องจากงาน (เช่น ภาระงาน ความกดดันทางอารมณ์ และจิตใจ) รูปแบบความยืดหยุ่นผูกพันในงานกำหนดให้ทรัพยากรงานและทรัพยากรบุคคลมีความเป็นอิสระหรือร่วมกันพยากรณ์ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน เมื่อความกดดันในงานในงานมีสูง และความยืดหยุ่นผูกพันในงานมีผลกระทบทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (performance) นอกจากนี้ผลการปฏิบัติงานยังส่งผลย้อนกลับเป็นวงจรไปยังทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรงาน

สรุปได้ว่า รูปแบบความยืดหยุ่นผูกพันในงานแสดงให้เห็นว่าความยืดหยุ่นผูกพันในงานได้รับอิทธิพลจากปัจจัยบุคคล และปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยที่ความยืดหยุ่นผูกพันในงานจะเป็นกลไกสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

2.3.3 องค์ประกอบของความยืดหยุ่นผูกพันในงาน

นักวิชาการหลายท่านได้เสนอรูปแบบความยืดหยุ่นผูกพันในงานไว้หลายท่านที่ครอบคลุมเรื่องโครงสร้าง สาเหตุและผลของความความยืดหยุ่นผูกพันในงาน

ในระยะแรกได้เน้นข้อสมมติการทำงานให้มีศักยภาพสูงสุดในรูปของสถานะของบุคคล คุณลักษณะเริ่มแรกของความยืดหยุ่นคือการมีพลัง และผูกพันกัน โดยที่ความยืดหยุ่นผูกพันในงานเป็นส่วนหนึ่งของทรัพยากรที่ขับเคลื่อนแรงจูงใจในการทำงาน ความยืดหยุ่นผูกพันในงานเป็นตัวคั่นกลางที่เชื่อมระหว่างปัจจัยการทำงาน-ชีวิต และผลลัพธ์การทำงาน โดยที่ความยืดหยุ่นผูกพันในงานได้แก่ความกระตือรือร้น การทุ่มเทอุทิศ และความจดจ่อใส่ใจ มีลักษณะที่เด่นเฉพาะในแต่ละมิติและมีความเกี่ยวข้องกัน

Kahn (1990) ที่ได้เสนอองค์ประกอบของความยืดหยุ่นผูกพันในงานออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ องค์ประกอบทางกาย ทางอารมณ์ ทางการรู้คิด

Schaufeli et al. (2002) ที่ได้เสนอองค์ประกอบของ ความยึดมั่นผูกพันในงานออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความกระตือรือร้น (Vigor) คือ การที่พนักงานมีระดับกระตือรือร้นสูง มีพลังในการทำงาน และมีความเพียรพยายามในการทำงานแม้ว่างานนั้นจะยากแค่ไหนก็ตาม 2) การอุทิศตนให้กับงาน (Dedication) คือ การที่พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมกับงาน พร้อมทุ่มเทแรงกายให้กับงานอย่างเต็มที่ มีความรู้สึกเต็มใจ มีแรงบันดาลใจ และรู้สึกท้าทายในการทำงาน และ 3) ความรู้สึกที่งานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption) คือ ความรู้สึกมุ่งมั่นและมีความสุขในการทำงาน ขณะทำงานจะรู้สึกว่าเวลาผ่านไปเร็ว ยากที่จะถอนตัวจากงาน

2.3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในการทำงาน

ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) จากผลการวิจัยของนักวิชาการหลายท่าน พบว่า องค์กรที่มีพนักงาน มีความผูกพันสูงจะนำมาซึ่งผลการดำเนินงานขององค์กรที่สูงโดย ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงาน ได้แก่

1. ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่น การวางแผนงานด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ไว้อย่างเหมาะสม มีระบบการให้คำปรึกษาแก่พนักงาน มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งเสริมให้มีโอกาสเรียนรู้ มีแผนการฝึกอบรม และเป็นองค์กร ที่ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคง
2. ปัจจัยด้านองค์กร เช่น องค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม การจัดช่องทางการสื่อสาร
3. ปัจจัยด้านงาน เช่น องค์กรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือที่สนับสนุนการทำงานอย่างเพียงพอ ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้อง
4. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ เช่น ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ผู้นำมีวิสัยทัศน์กว้าง และถ่ายทอดให้พนักงาน ได้ทราบอย่างชัดเจน

สรุปได้ว่าความผูกพันในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อ องค์กรซึ่งมีลักษณะของความสัมพันธ์อันแนบแน่นและเป็นไปในทิศทางที่ดี โดยแสดงออกมาในรูปของการกระทำ ตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติงาน การยอมรับ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร การมีส่วนร่วมและการเป็นสมาชิกขององค์กร และบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรเสมอ

2.4 แนวคิดการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม

2.4.1 ความหมายของการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

Milkovich and Newman (2011) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทนว่าหมายถึง ทุกรูปแบบของผลตอบแทนด้านการเงินบริการ หรือผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความสัมพันธ์ในการจ้างงาน

Gomez – Mejia et al. (2011) ให้คำจำกัดความของค่าตอบแทนว่าเป็นค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับ (employee's total compensation) ที่มีส่วนประกอบ คือ ค่าตอบแทนพื้นฐาน (Base Compensation) ซึ่งเป็นส่วนที่พนักงานได้รับโดยปกติพื้นฐาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้างประจำ สัปดาห์หรือการจ่ายเป็นเดือนหรือชั่วโมง ส่วนที่ 2 คือการจ่ายค่าตอบแทน จูงใจ (Pay Incentives) เป็นโปรแกรมที่ถูกออกแบบมาเพื่อเป็นรางวัลให้กับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีซึ่งอาจมีหลายรูปแบบ เช่น โบนัส การแบ่งส่วนผลกำไร (Profit sharing) ส่วนที่ 3 คือ ผลประโยชน์เกี่ยวกูล (Benefits) ในบางครั้งอาจเรียกว่าค่าตอบแทนทางอ้อม (Indirect Compensation) ซึ่งอาจจะอยู่ในหลายรูปแบบ เช่น การประกันสุขภาพ การประกันการว่างงาน

Mondy et al. (2011) ให้ความหมายที่คล้ายกันว่าค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึงรางวัลตอบแทนทั้งหมดที่พนักงานได้รับโดยการแลกเปลี่ยนกับการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยค่าจ้าง (Wage) เงินเดือน (Salary) โบนัส (Bonuses) หรือรางวัลเหมาจ่าย (Lump-sum payment) ผลประโยชน์ อื่น ๆ (Benefits)

Milkovich and Newman (2011) ได้แบ่งประเภทของค่าตอบแทนจากการทำงานไว้ 2 ประเภท คือ 1) ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Cash Compensation) และ 2) ผลประโยชน์เกี่ยวกูล (Benefits)

1. ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Cash Compensation) หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายเป็นตัวเงินให้แก่พนักงาน ซึ่งแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ

1.1 ค่าตอบแทนหลัก (Base) เป็นการจ่ายสำหรับการปฏิบัติงานโดยจ่ายให้ตามคุณค่าของงานหรือทักษะที่จำเป็นต่องาน โดยไม่สนใจความแตกต่างของคุณลักษณะของพนักงานแต่ละคน มักจ่ายเป็นค่าจ้างหรือเงินเดือน

1.2 ค่าตอบแทนตามระบบคุณธรรม หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ การขึ้นเงินเดือนตามผลงาน รวมถึงการขึ้นเงินเดือนตามค่าครองชีพ หรืออัตราเงินเฟ้อ (Merit Pay/Cost-of-Living Adjustments)

1.3 ค่าตอบแทนแบบจูงใจ (Incentives) เป็นค่าตอบแทนที่จ่ายให้โดยเกี่ยวข้องโดยตรงกับผลงานที่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งกันไว้ล่วงหน้า เพื่อจูงใจให้เกิดผลงานในอนาคต โดยจ่ายครั้งเดียวและไม่มีผลต่อค่าใช้จ่ายในการจ้างงานในระยะยาว

1.4 ค่าตอบแทนแบบจูงใจระยะยาว (Long-Term Incentives) เป็นการจ่ายเพื่อตอบแทนความทุ่มเทเป็นระยะเวลานานของพนักงาน มักอยู่ในรูปของหุ้นบริษัท หรือ option ที่จะซื้อหุ้นได้ในราคาพิเศษ

2. ผลประโยชน์เกี่ยวกูล (Benefits) เป็นค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อมซึ่งองค์กรจัดให้กับพนักงาน แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ได้แก่

2.1 ผลประโยชน์เกื้อกูลที่เกี่ยวกับการป้องกันการสูญเสียรายได้ (Income Protection) เพื่อช่วยปกป้องพนักงานจากความเสียหายทางการเงิน เช่น ประกันสุขภาพ โครงการปลดเกษียณและกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยบางส่วนจะถูกบังคับโดยกฎหมายเช่น ประกันสังคม

2.2 ผลประโยชน์เกื้อกูลที่ช่วยสร้างสมดุลในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน (Work Life Focus) เช่น วันลาพักร้อน การให้บริการพิเศษต่าง ๆ เช่น การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ยา การให้คำปรึกษาทางการเงิน และการดูแลเด็กและผู้สูงอายุ รวมถึงความยืดหยุ่นในด้านเวลาทำงาน

2.3 ผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นเบี้ยเลี้ยง (Allowance) เช่น เบี้ยเลี้ยงค่าที่พักอาศัย เบี้ยเลี้ยงค่าเดินทางนอกจากผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินแล้วยังมีผลตอบแทนอีกประเภทหนึ่งที่ไม่ใช่ตัวเงินเรียกว่า ผลตอบแทนด้านความสัมพันธ์ (Relational Returns) หมายถึง ผลตอบแทนของพนักงานที่ไม่สามารถบอกเป็นจำนวนได้ ซึ่งได้รับการจ้างงาน ได้แก่ การยกย่อง และการให้ตำแหน่ง (Recognition and status) การมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ (Challenging work) การให้ความมั่นคงในการจ้างงาน (Employment security) การให้โอกาสในการเรียนรู้ (Learning Opportunities)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ค่าตอบแทน หมายถึง ทุกรูปแบบของการให้ค่าตอบแทนเพื่อแลกเปลี่ยนกับการทำงานซึ่งนายจ้างจ่ายตอบแทนให้แก่พนักงานขององค์กร โดยอยู่ในหลายรูปแบบ โดยอาจจะเป็นค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบทางการเงินหรือการบริการต่าง ๆ ที่สามารถจับต้องได้รวมถึงผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ

2.4.2 แนวคิดของการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม

ในการจ่ายค่าตอบแทนนั้นจำเป็นต้องมีหลักการพื้นฐานในการกำหนดค่าตอบแทน ซึ่งในปัจจุบันค่าตอบแทนที่กำหนดขึ้นในองค์กรแต่ละแห่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์กรมีโอกาสในการเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานกับองค์กรซึ่งหมายความว่าองค์กรใดก็ตามที่มีการจ่ายค่าตอบแทนสูงกว่าย่อมจูงใจให้ผู้สมัครงานไปสมัครกับองค์กรนั้นมากกว่าองค์กรที่ให้ค่าตอบแทนที่ต่ำกว่า ซึ่งถือได้ว่าค่าตอบแทนเป็นเครื่องมือทางการแข่งขันอย่างหนึ่งระหว่างองค์กร จึงจำเป็นต้องมีหลักการในการกำหนดค่าตอบแทน ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอไว้ 4 ประการคือ

1. การกำหนดค่าตอบแทนโดยคำนึงถึงหลักการดำรงชีพ การกำหนดค่าตอบแทนควรกำหนดให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของพนักงาน ซึ่งหลักการนี้จำเป็นต้องพิจารณาระดับค่าครองชีพโดยทั่ว ๆ ไปด้วย รวมไปถึงความจำเป็นในการเลี้ยงดูครอบครัวของพนักงาน นั้นหมายความว่าค่าจ้างจะต้องเพียงพอต่อการดำรงชีพอยู่ได้และสมควรแก่อัตภาพ ทั้งนี้เพราะความจำเป็นของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน

2. การกำหนดค่าตอบแทนโดยคำนึงถึงหลักความเป็นธรรม หลักการนี้อาศัยหลักการจ่ายค่าตอบแทนเท่ากันสำหรับงานที่มีค่าเท่ากัน (Equal Pay for Equal Work) ซึ่งสามารถใช้ได้

โดยทั่วไปไม่ว่าจะเป็นพนักงานชายหรือหญิง ซึ่งหลักการนี้จะมีปัญหาอยู่บ้างคือ การประเมินคุณค่าของงานที่ใช้เป็นฐานสำหรับการกำหนดค่าตอบแทนจะมีความเป็นธรรมมากน้อยเพียงใด และยังมีปัญหาในเรื่องอุปสงค์และอุปทานในตลาดแรงงาน กล่าวคือ ถ้าแรงงานในอุตสาหกรรมใดขาดแคลนมาก ก็ย่อมจะทำให้อัตราค่าตอบแทนสูง ซึ่งต่างจากอุตสาหกรรมที่มีแรงงานมาก คนล้นงาน ก็จะได้ค่าตอบแทนในอัตราที่ต่ำกว่าหลักความเป็นธรรมอาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า หลักความเสมอภาค (Equity) (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2554) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประการ คือ

2.1 ความเสมอภาคภายใน (Internal Equity) หมายถึง การจ่ายค่าจ้างให้กับพนักงานตามลักษณะงานที่ทำโดยเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น ๆ ภายในองค์กรเดียวกันที่มีระดับความรับผิดชอบและความยากง่ายของงานเทียบได้ในระดับเดียวกัน ก็ควรได้รับค่าตอบแทนที่เท่ากันตามหลัก งานเท่ากัน เงินเท่ากัน

2.2 ความเสมอภาคภายนอก (External Equity) หมายถึง การจ่ายค่าจ้างให้กับพนักงานภายในองค์กรโดยเปรียบเทียบกับพนักงานในองค์กรอื่นตามลักษณะของงานที่เหมือนกัน ซึ่งการกำหนดค่าตอบแทนจะต้องสอดคล้องกับการจ้างงานในตลาดแรงงานด้วย อุปสงค์และอุปทานในตลาดแรงงานมีผลต่อการกำหนดค่าตอบแทนในตลาดแรงงาน

2.3 ความเสมอภาครายบุคคล (Individual Equity) หมายถึง การสนับสนุนพนักงานเป็นรายบุคคล โดยการให้รางวัล สำหรับการปฏิบัติงาน และจะสัมพันธ์กับการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานที่สร้างขึ้น ซึ่งการกำหนดค่าตอบแทนจะต้องให้ความเป็นธรรมรายบุคคลด้วย เช่น ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์

3. การกำหนดค่าตอบแทนโดยคำนึงถึงความสามารถในการจ่ายขององค์กร (Ability to Pay) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการจ่ายค่าจ้างให้ตามที่พนักงานต้องการจากกำไรส่วนที่เหลือโดยความสามารถในการจ่ายค่าตอบแทนนี้จะถูกจำกัดโดยความสามารถของการแข่งขันในตลาดผลิตภัณฑ์นั้น ๆ (Milkovich and Newman, 2011) และเนื่องจากองค์กรแต่ละแห่งมีฐานการเงินที่ไม่เหมือนกัน ความสามารถในการจ่ายขององค์กรแต่ละแห่งจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะกำหนดอัตราค่าตอบแทนในองค์กรนั้น กิจกรรมที่มีความมั่นคงก็สามารถจ่ายค่าตอบแทนได้สูงกว่าอัตราที่กำหนดไว้ในตลาดแรงงาน ทำให้สามารถเลือกจ้างพนักงานที่มีความรู้ความสามารถสูงได้ อันจะนำไปสู่คุณภาพของผลงานที่ดีกว่า แม้ว่าองค์กรบางแห่งจะมีการจ่ายค่าตอบแทนที่สูงกว่าองค์กรอื่นถึงร้อยละ 20-25 แต่โดยทั่วไปแล้ว ในการจ่ายค่าตอบแทนจะจ่ายในอัตราที่เท่ากันหรือมากกว่าเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

4. การกำหนดค่าตอบแทนโดยคำนึงถึงเหตุผลอื่น ๆ นอกจากการกำหนดค่าตอบแทนที่กล่าวมาแล้ว ยังมีการกำหนดค่าตอบแทนในหลักการอื่น ๆ ดังนี้

4.1 หลักความสมดุล (Balance) การกำหนดค่าตอบแทนให้สมดุล พิจารณาได้หลายประการ เช่น ความสมดุลระหว่างสัดส่วนของรายจ่ายด้านบุคลากรกับรายจ่ายด้านอื่น ๆ ความสมดุลระหว่างค่าตอบแทนทางตรงกับค่าตอบแทนทางอ้อมความสมดุลระหว่างงานกับเงิน

4.2 หลักความมั่นคง (Security) การกำหนดค่าตอบแทนต้องคำนึงถึงความมั่นคงในการดำรงชีวิต ซึ่งรวมถึงสุขภาพ ความปลอดภัย หรือความเสี่ยงในการทำงานของพนักงานเช่น การกำหนดค่าตอบแทนพิเศษให้กับพนักงานในกลุ่มที่ทำงานที่มีความเสี่ยงภัยและอันตราย การกำหนดสวัสดิการที่จำเป็น เช่น การประกันอุบัติเหตุ การประกันชีวิต การประกัน สุขภาพ

4.3 หลักการจูงใจ (Incentive) การกำหนดค่าตอบแทนต้องคำนึงถึงการจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ การกำหนดค่าตอบแทนทางอ้อมในรูปของสวัสดิการต่าง ๆ ที่เป็นรางวัลหรือตัวเงิน เช่น โบนัส เบี้ยขยัน ตลอดจน แผนการจ่ายค่าตอบแทนแบบจูงใจเป็นสิ่งที่นายจ้างควรพิจารณาจัดให้มีความเหมาะสม และในงานวิจัยบางเรื่องยังกล่าวอีกด้วยว่า ค่าตอบแทนแบบจูงใจจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงานของพนักงานได้อีกด้วยเพราะพนักงานมีความคาดหวังว่าจะได้รับค่าจ้างที่สูงและต้องการได้รับรางวัลที่มีคุณค่า

2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม

ประภาพร พลฤษะศรี (2557) ปัจจัยที่ต้องพิจารณาในการกำหนดค่าตอบแทน ประกอบด้วย แนวทาง 3 ประการ คือ

1. ความเสมอภาคภายใน (Internal Equity) หมายถึง การจ่ายค่าตอบแทนต้องเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำในองค์กรเดียวกัน งานที่เหมือนกันต้องจ่ายค่าตอบแทนเท่ากัน การพิจารณาความเสมอภาคภายในองค์กรอาศัยเทคนิคการวิเคราะห์งาน การพรรณนาลักษณะงาน การประเมินค่างาน และการจำแนกตำแหน่งงานเป็นสำคัญ

2. การแข่งขันกับภายนอก (External Competitiveness) หมายถึง การจ่ายค่าตอบแทนต้องสามารถแข่งขันกับภายนอกได้ โดยพิจารณากำหนดค่าตอบแทนจากข้อมูลค่าตอบแทนในตลาดแรงงานที่สำรวจได้

3. ผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง (Employee Contributions) หมายถึง การจ่ายค่าตอบแทนต้องพิจารณาให้ยุติธรรมแก่ลูกจ้างตามผลการปฏิบัติงานที่ลูกจ้างปฏิบัติได้ ตลอดจนการกำหนดอัตราค่าจ้างจูงใจการบริหารค่าตอบแทนจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นอยู่กับการพิจารณาปัจจัยทั้ง 3 ประการนี้ แล้วกำหนดส่วนประสมของค่าตอบแทนรูปแบบต่าง ๆ อย่างเหมาะสมต่อไป

องค์ประกอบของแบบจำลองการบริหารค่าตอบแทนประกอบด้วย 4 ส่วน คือ 1) นโยบายค่าตอบแทน 2) เทคนิคค่าตอบแทน 3) วัตถุประสงค์ของค่าตอบแทน และ 4) การบริหาร

นโยบายค่าตอบแทนที่สำคัญ ได้แก่ ความเสมอภาคภายใน การแข่งขันกับภายนอกแผน การปฏิบัติงานของบุคลากร สำหรับเทคนิคหรือวิธีการในการดำเนินงานด้านค่าตอบแทนเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายแต่ละด้าน เช่น นโยบายความเสมอภาคภายใน เทคนิคที่ตอบสนองนโยบายนี้ ได้แก่ การวิเคราะห์งาน การพรรณนาลักษณะงาน การประเมินค่างาน และการจำแนกตำแหน่งงาน เป็นต้น นโยบายค่าตอบแทนและเทคนิคค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่กำหนดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการบริหารค่าตอบแทน การบริหารค่าตอบแทน ประกอบด้วย การวางแผน การกำหนดงบประมาณ การสื่อสาร การประเมินผลเกี่ยวกับค่าตอบแทน

วัตถุประสงค์หลักของการบริหารค่าตอบแทน มี 4 ประการ คือ

1. เพื่อจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ดังนั้น ฝ่ายนายจ้างจำเป็นต้องหาวิธีที่จะชักจูงและให้กำลังใจแก่ลูกจ้างในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเขาอย่างเต็มความสามารถและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของเขาด้วย สามารถกำหนดเป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เพื่อกระตุ้นให้ลูกจ้างทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อควบคุมต้นทุนทางด้านแรงงาน ในกรณีที่กิจการอยู่ในสภาพที่มีการแข่งขันกับกิจการอื่น ๆ ภายในระบบเศรษฐกิจ การพิจารณาควบคุมต้นทุนของกิจการเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากต่อกิจการ เพราะกำไรสุทธิของกิจการจะมากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับว่ากิจการสามารถควบคุมต้นทุนได้ดีเพียงใด และในบรรดาต้นทุนต่าง ๆ ของกิจการต้นทุนที่เกิดจากการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ลูกจ้างเป็นต้นทุนที่มีจำนวนมากอย่างหนึ่ง ดังนั้น จึงต้องมีการวางนโยบายแนวปฏิบัติในการจ่ายค่าตอบแทนแก่ลูกจ้างอย่างเหมาะสม และเพื่อให้กิจการได้รับผลประโยชน์คุ้มค่าจากต้นทุนด้านแรงงานที่จ่ายไป

3. เพื่อเป็นฐานสำหรับการว่าจ้างการใช้ประโยชน์การเลื่อนขั้น ในการบริหารค่าตอบแทนจะมีขั้นตอนเกี่ยวกับการวิเคราะห์งาน การประเมินค่างาน และมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่จะใช้สำหรับวัดผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง ขั้นตอนดังกล่าวนี้จะเป็พื้นฐานสำหรับการพิจารณาว่าจ้างลูกจ้างเข้ามาปฏิบัติงานให้แก่องค์กร และเป็นสิ่งที่จะสื่อสารให้ลูกจ้างเข้าใจถึงหน้าที่ของตน เพื่อปฏิบัติตามกิจตามที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้อง และเป็นประโยชน์แก่กิจการรวมทั้งเป็นฐานสำหรับการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งและค่าตอบแทนสำหรับลูกจ้างที่ปฏิบัติงานดีมีความชอบด้วย

4. เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง เพราะหากการบริหารค่าตอบแทนให้แก่ลูกจ้างอย่างเป็นธรรมสำหรับการทำงานของลูกจ้างย่อมก่อให้เกิดความพอใจทั้ง 2 ฝ่าย การทำงานก็เป็นไปอย่างราบรื่น แต่หากไม่พอใจลูกจ้างอาจนัดหยุดงานได้ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดผลเสียต่อนายจ้างทั้งในด้านการผลิต การบริหารและชื่อเสียงขององค์กร (ประภาพร พฤษะศรี, 2557)

หลักพื้นฐานในการกำหนดค่าตอบแทน

1. กำหนดค่าตอบแทนให้พอที่คนงานสามารถเลี้ยงชีพตนเองและครอบครัวได้ การกำหนดค่าตอบแทนในลักษณะนี้ต้องอาศัยการพิจารณาถึงระดับค่าครองชีพโดยทั่ว ๆ ไป ของ

คนประกอบด้วย นอกจากนี้แล้วยังอาจต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่ต้องเลี้ยงดูในครอบครัวด้วยการกำหนดค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำในประเทศไทยฉบับแรก ได้กำหนดอัตราค่าจ้างเลี้ยงตนเองและครอบครัวอีก 1 คน ปัจจุบันได้มีการแก้ไขต่อ ๆ มาเพื่อให้ได้ค่าแรงตามอัตรา เป็นหลักการที่กำหนดยาก เป็นเพียงหลักการพื้นฐานอย่างกว้าง ๆ เท่านั้น

2. การกำหนดค่าตอบแทนโดยคำนึงถึงหลักความเป็นธรรมหลักการนี้สามารถใช้กับทั้งชายและหญิงได้ แต่ปัญหาอยู่ที่การประเมินคุณค่าของงานที่จะใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการกำหนดระดับค่าตอบแทนแบบนี้มีความเป็นธรรมมากน้อยแค่ไหนนอกจากนี้ยังมีปัญหาในเรื่องอุปสงค์และอุปทานในตลาดแรงงานด้วย กล่าวคือ ถ้าแรงงานในอุตสาหกรรมใดขาดแคลนมากก็ย่อมจะทำให้อัตราค่าตอบแทนสูงต่างจากอุตสาหกรรมที่มีแรงงานมาก ล้นงานก็ทำให้อัตราค่าตอบแทนต่ำได้

3. การกำหนดค่าตอบแทนเมื่อต้นทุนที่นายจ้างต้องจ่ายให้กับแรงงานที่มาช่วยในการผลิต หากอัตราค่าตอบแทนสูงต้นทุนการผลิตก็สูง ซึ่งจะมีผลทำให้กำไรที่นายจ้างควรได้ลดลงไป หากกำไรน้อย ฝ่ายนายจ้างก็จะขาดการจูงใจ การลงทุนขยายกิจการ นี่เองเป็นเหตุผลบางประการที่ทำให้อัตราค่าจ้างเพิ่มขึ้นไปอย่างเชื่องช้าในองค์กรบางแห่งการจ่ายค่าตอบแทนให้กับบุคลากรจะต้องพิจารณาตามหลักเหตุผลความเสมอภาคและความเหมาะสมแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ค่าตอบแทนเนื่องจากความสำคัญของงานค่าตอบแทนในลักษณะนี้จะเป็นค่าตอบแทนตามปกติที่ให้แก่บุคลากรกระทำให้แก่องค์กรเช่นเงินเดือนค่าจ้างและค่าล่วงเวลา เป็นต้น

2. ค่าตอบแทนเพื่อจูงใจในการปฏิบัติงานค่าตอบแทนในส่วนนี้จะให้แก่บุคลากรเพื่อจูงใจให้เขาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถเช่นการให้เงินตอบแทนเมื่อสิ้นปี (โบนัส) ส่วนแบ่งกำไรส่วนผลผลิต เป็นต้น

3. ค่าตอบแทนพิเศษค่าตอบแทนในลักษณะนี้จะจ่ายให้กับบุคลากรที่มีคุณสมบัติ สำคัญตามที่องค์กรต้องการเช่นปฏิบัติงานมานาน เป็นต้น

4. ผลประโยชน์อื่น ๆ เป็นผลประโยชน์พิเศษที่องค์กรมีให้กับบุคลากรเช่นการให้ค่าแรงในวันหยุดการจ่ายค่าประกันชีวิตพนักงานการสนับสนุนกิจกรรมสันทนาการของบุคลากร นโยบายการจ่ายค่าตอบแทน แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะคือ

1. การกำหนดค่าตอบแทนให้ต่ำกว่าอัตราทั่วไปองค์กรจะทำการกำหนดค่าตอบแทนให้ต่ำกว่าองค์กรอื่นที่อยู่ในธุรกิจหรืออุตสาหกรรมเดียวกันเนื่องจากองค์กรต้องการควบคุมค่าใช้จ่าย โดยมากวิธีการนี้จะใช้กับงานที่มีอุปทานของแรงงานสูงและลักษณะของงานไม่มีความสลับซับซ้อน ไม่ต้องการแรงงานที่มีฝีมือหรือได้รับการศึกษาและฝึกอบรมมาเป็นพิเศษ

2. การกำหนดค่าตอบแทนในระดับเดียวกับอัตราทั่วไปองค์กรจะทำการกำหนดค่าตอบแทนในระดับที่เท่าเทียมกันกับองค์กรอื่นที่อยู่ในธุรกิจเดียวกันเนื่องจากไม่ต้องการให้มีการแย่งชิงแรงงาน

เกิดขึ้นโดยมากวิธีการนี้ใช้กับตลาดแรงงานที่มีความสมดุลไม่มีการเปลี่ยนแปลงระหว่างอุปสงค์และอุปทานมากนัก

3. การกำหนดค่าตอบแทนให้สูงกว่าอัตราทั่วไปองค์กรจะกำหนดค่าตอบแทนให้สูงกว่าองค์กรอื่น ๆ ที่อยู่ในธุรกิจเดียวกันเพื่อต้องการดึงดูดบุคลากรที่มีความสามารถเข้าร่วมงานหรือเกิดความต้องการบุคลากรบางประเภทแต่วิธีการนี้อาจก่อให้เกิดความไม่สมดุลขึ้นในตลาดแรงงาน ก่อให้เกิดการแย่งชิงแรงงานขึ้นส่งผลให้องค์กรต้องจ่ายค่าตอบแทนสูงกว่าความเป็นจริง

ความเป็นธรรมและผลกระทบต่ออัตราการจ่ายค่าจ้าง

ทฤษฎีแรงจูงใจเกี่ยวกับความเป็นธรรมระบุว่าบุคคลแสวงหาความเป็นธรรมในการทำงาน และต้องการความเป็นธรรมโดยการเปรียบเทียบกับสิ่งที่รับและสิ่งที่ทุ่มเทรูปแบบความเป็นธรรม 4 ประการ

1. ความเป็นธรรมภายนอก (External equity) เกี่ยวข้องกับวิธีการเปรียบเทียบอัตราการจ่ายค่าตอบแทนของกิจการหนึ่งๆกับกิจการอื่น ๆ

2. ความเป็นธรรมภายใน (Internal equity) เกี่ยวข้องกับความเท่าเทียมกันของค่าตอบแทนเมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างงานแต่ละงานของกิจการเดียวกัน

3. ความเป็นธรรมสำหรับบุคคล (Individual equity) เกี่ยวข้องกับการเปรียบเทียบระหว่างพลังความทุ่มเทในการทำงานของบุคคลกับผลตอบแทนที่บุคคลได้รับ

4. ความเป็นธรรมของกระบวนการ (Procedural equity) เกี่ยวกับความเท่าเทียมของกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนหากพนักงานมีความรู้สึกว่าการจ่ายค่าตอบแทนไม่เป็นธรรมพนักงานอาจจะแสดงความไม่พอใจและมีปฏิกิริยาต่าง ๆ และเพื่อการหลีกเลี่ยงการแสดงความเห็นถึงความเป็นธรรมภายในและความเป็นธรรมสำหรับบุคคลกิจการอาจจะเก็บข้อมูลเกี่ยวกับค่าตอบแทนเป็นความลับ

2.4.4 ผลของการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม

สำหรับพนักงาน ค่าตอบแทนที่ได้รับต้องสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานได้ นอกจากนี้ค่าตอบแทนยังเป็นสิ่งที่แสดงสถานภาพในสังคม พนักงานจะมีการพยายามเปรียบเทียบค่าตอบแทนของตนกับพนักงานคนอื่น ตลอดจนมีการเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งใกล้เคียง เพื่อดูอัตราค่าจ้างในแต่ละระดับด้วย เพราะฉะนั้นการกำหนดอัตราผลตอบแทนจึงต้องยึดหลักความยุติธรรม เสมอภาค และความเหมาะสมมากที่สุด และจำเป็นต้องคำนึงถึงหลักประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการใช้ผลตอบแทนเป็นเครื่องมือในการควบคุมงานองค์กร อีกทั้งยังต้องมีระบบและนโยบายที่แน่นอนเหมาะสมกับสภาวการณ์ต่าง ๆ รวมถึงคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับในการจัดการระบบการจ่ายค่าตอบแทนด้วย

Bohlander, Snell & Sherman (2001) กล่าวว่าในการจ่ายค่าตอบแทน มีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. อัตราการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กรพิจารณาอ้างอิงจากอัตราค่าตอบแทนในตลาด
 2. อัตราของค่าตอบแทนที่จ่ายให้กับพนักงานใหม่และความแตกต่างระหว่างค่าตอบแทนของพนักงานเก่าและพนักงานใหม่
 3. ระดับของการขึ้นค่าตอบแทนตามระบบคุณธรรมและอาวุโส
 4. ระดับของค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานะการเงินขององค์กร
- นอกจากนี้ ประสิทธิภาพของระบบการจ่ายค่าตอบแทนยังขึ้นอยู่กับ การรับรู้ ความโปร่งใส และการรับรู้ความยุติธรรมด้วย ดังนี้

1. การรับรู้ความโปร่งใส ความโปร่งใสของระบบการจ่ายค่าตอบแทนจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับแรงจูงใจภายนอก โดยความโปร่งใสจะสร้างความเสี่ยงในเรื่องของความพยายามในการทำงานแล้วไม่ได้รับรางวัลตอบแทนนั้นลดลง ตามที่ Gibbons (1998) กล่าวว่า “ความโปร่งใส “จะเป็นการสร้างพื้นฐานที่ดีในเรื่องของระบบการจ่ายค่าตอบแทนเพราะฉะนั้นหากองค์กรมีความไม่แน่นอนในเรื่องของความโปร่งใสจะทำให้ประสิทธิภาพของการจ่ายค่าตอบแทนเพื่อการจูงใจนั้นลดลง”

2. การรับรู้ความยุติธรรม ความยุติธรรมเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการจ่ายค่าตอบแทน “การรับรู้ถึงความยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทนมีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับความพึงพอใจของการจ่าย ความยุติธรรมในการแบ่งสรรยังมีขอบเขตรวมไปถึงการที่พนักงานแต่ละคนมีการรับรู้ถึงระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่มีความเป็นธรรม โดยมีงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความยุติธรรมในการแบ่งสรรค่าตอบแทนที่ต่ำจะส่งผลต่อทัศนคติ ความพึงพอใจและพฤติกรรมที่แสดงออกในที่ทำงาน” นอกจากนี้ Tang and Sarfield-Baldwin กล่าวว่า “ถ้าองค์กรใช้กฎระเบียบด้วยความยุติธรรมมีความสม่ำเสมอกับพนักงานทุกคน และให้ผลตอบแทนโดยใช้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยไม่มีอคติส่วนตัวจะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจสูงขึ้น” และในงานวิจัยของ Janssen พบว่า “ผู้จัดการที่มีการรับรู้ในเรื่องความยุติธรรมของการให้รางวัลเมื่อเทียบกับความพยายามที่เกิดขึ้นจากการทำงานมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นและมีความพึงพอใจมากกว่าผู้จัดการที่รับรู้ว่าจะไม่มีความยุติธรรมในการให้รางวัลเมื่อเทียบกับการปฏิบัติงาน” (สภาพนักงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2560)

จากการศึกษารายงานประจำปีเรื่องการบริหารค่าตอบแทน CIPD (2009) ซึ่งมีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 603 องค์กรในยุโรป มีจำนวนพนักงานรวมประมาณ 2 ล้านคน พบว่า “ค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานที่จ่ายให้เป็นตัวเงินตามผลการดำเนินงานในระยะสั้นได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายมากขึ้น โดยรูปแบบที่ใช้มากที่สุด คือรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนที่จ่ายให้

ตามผลการดำเนินงานรายบุคคล (Individual-based Plans) รองลงมาคือรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนที่จ่ายให้ตามผลการดำเนินงานในระดับองค์กร (Business Result) อันดับถัดมาจะเป็นการใช้ทั้ง 2 ลักษณะ ผสมผสานกัน”

นอกจากนี้ ในหลาย ๆ องค์กรได้เลือกใช้การจ่ายค่าตอบแทนให้ตามผลการดำเนินงานในรูปแบบของทีมงาน (Team Based) รูปแบบตามความสำเร็จของการดำเนินโครงการ (Project Based) รูปแบบของหน่วยงาน (Department Based / Site Based) เช่นเดียวกับแนวโน้มการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กรใน EU ข้อมูลจากการสำรวจแนวโน้มการจ่ายผลตอบแทนในประเทศไทย MERCER (2008) ซึ่งให้เห็นว่า “แนวโน้มการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่าง ๆ แยกตามกลุ่มอุตสาหกรรมในประเทศไทยมีแนวโน้มของการประยุกต์ใช้รูปแบบการจ่ายในลักษณะของเงินรางวัลแปรผัน (Variable Bonus) ในอัตราส่วนที่เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้แม้แต่ภาครัฐราชการไทย ได้มีการริเริ่มใช้การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานในระบบราชการไทย”

จากการศึกษาผลของการจัดสรรเงินรางวัลในภาครัฐราชการไทย ของ กัลยาณี คุณมี พบว่า “บุคลากรในภาครัฐราชการโดยรวมมีความเห็นด้วยกับนโยบายค่าตอบแทนเพื่อจูงใจ (Incentive) และมีความเห็นว่าการบริหารจัดการค่าตอบแทนจูงใจของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) และของหน่วยงานราชการที่เป็นต้นสังกัดควรปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า มุมมอง(perception) ของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินการของ ก.พ.ร. มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานสูงกว่าผลกระทบของผลลัพธ์ด้านการจัดสรรเงินรางวัลที่เกิดขึ้นทันที สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานสูงสุดคือมุมมองความยุติธรรมด้านการจัดสรรของบุคลากรมีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าความยุติธรรมด้านกระบวนการ” ซึ่งผลการศึกษาข้างต้นมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Newman and Milkovich (1990) ในประเด็นเรื่องการจัดสรรเงินรางวัล บุคลากรมีความเชื่อว่าการได้รับเงินรางวัลที่มากกว่า หมายถึงการได้รับความยุติธรรมมากกว่าการได้รับเงินรางวัลที่น้อยกว่า

นอกจากนี้ Lawer (1971) ได้เสนอว่า “ความพึงพอใจในค่าตอบแทนเกิดจากความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่บุคคลรับรู้ที่ได้รับกับจำนวนที่รู้สึกว่าจะควรได้รับ โดยหากจำนวนที่ได้รับน้อยกว่าจำนวนของความรู้สึกว่าจะควรได้รับก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในค่าตอบแทน ในขณะที่ หากจำนวนที่ควรได้รับน้อยกว่าจำนวนที่ได้รับก็จะรู้สึกว่าจะไม่มีความเสมอภาค” ตัวแบบการเกิดความพึงพอใจในค่าตอบแทนของ Lawer ข้างต้นเป็นตัวอย่างที่ให้ความสำคัญกับบทบาทที่เด่นชัดระหว่างปัจจัยนำเข้าและผลลัพธ์ อันได้แก่ ปัจจัยลักษณะแตกต่างส่วนบุคคล การรับรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวงานและโดยเฉพาะค่าตอบแทนโดยรวมที่ได้รับดังนั้นตามทัศนะของ Lawer ความพึงพอใจในค่าตอบแทน จึงสามารถอธิบายได้โดย ใช้ทฤษฎีความเสมอภาค Davis and Newstorm (1989) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า “การตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจน

เกิดความพึงพอใจ จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการตอบสนอง”

จากแนวคิดข้างต้น ทำให้ผู้บริหารมุ่งเพิ่มผลผลิตด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น จึงพยายามสรรหาปัจจัยและจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้าในงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นใน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ผลตอบแทนที่ได้รับ ความพึงพอใจของพนักงาน แรงจูงใจ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพการทำงาน เป็นต้น เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และมีแรงจูงใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายองค์กร ในทางกลับกัน ผลการปฏิบัติงานเองก็สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจได้เช่นกัน Edward and Porter ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน โดยตั้งสมมติฐานไว้ว่า “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานจะเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่น ๆ ผลการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ผลตอบแทนที่เหมาะสม ซึ่งที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ

2.5 การพัฒนาสมมติฐาน

จากวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตัวแปรด้านการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม ตัวแปรด้านความผูกพันในการทำงาน ตัวแปรด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศและบทความต่าง ๆ โดยผู้วิจัยตั้งสมมติฐานดังนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันในการทำงาน การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมมีอิทธิพลต่อความผูกพันในการทำงาน และความผูกพันในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยได้รวบรวมบทความและวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังต่อไปนี้

2.5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันในการทำงาน

Biswas, Varma, & Ramaswami (2013) เมื่อพนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กรในทางบวกพนักงานจะมีแรงบันดาลใจที่ทำให้ทุ่มเทและความพยายามมากขึ้น นอกจากนี้ยังสังเกตได้ว่าเมื่อกำหนดของพนักงานเหมาะสมกับบรรทัดฐานขององค์กรพนักงานจะรู้สึกมีพลังและมีความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Wang, Liu, Zou, Hao, and Wu (2017) พบว่า การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

Chiang & Hsieh (2012) เมื่อพนักงานมีการรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กร ไม่เพียงแต่ช่วยให้ผู้ได้บังคับบัญชาที่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานแต่ยังเป็นการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน (Chiang & Hsieh, 2012) สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Fu, Sun, Wang, Yang, and Wang (2013) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน

Casimir et.al (2014) และ Imhof & Andresen (2017) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเป็นการสะท้อนคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร หากพนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กร ก็จะส่งผลในการประเมิณองค์กรทางบวกและเกิดความผูกพันกับองค์กรเป็นการแลกเปลี่ยน (Eisenberger and Armely, 1999)

2.5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมกับความผูกพันในการทำงาน

ธนภพ แก้วกระจ่าง และภูษิต วงศ์หล่อสายชล (2562) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ด้านแบ่งสรรผลประโยชน์ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านต่อเนื้อ ซึ่งอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการคุ้มค่ากับ ความรู้ ความสามารถประสบการณ์ ที่มีอยู่ รวมถึงการให้สวัสดิการที่มากกว่าธุรกิจเดียวกัน ยิ่งทำให้พนักงานเกิดความผูกพันในการทำงานและสามารถลดปริมาณจำนวนพนักงานที่ลาออกลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิรินาถ ตามวงษ์วาน (2556) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของพลังขับเคลื่อนในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันที่มีต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

โสธรตี โชคคุณะวัฒนา (2562) การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจและค่าครองชีพ และเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ปริมาณงานที่รับผิดชอบ จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ โอสถออำนาจโชค (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษาพนักงานบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยด้านเงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการโดยรวม มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยพนักงานขององค์กรได้เงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการในระดับที่เหมาะสม ยุติธรรม และเป็นที่น่าพอใจ ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรมาก

เอกลักษณ์ ชุมภูชัย และกาญจนา สุระ (2561) จากผลการวิจัยได้สรุปว่าค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมมีอิทธิพลต่อความผูกพันในการทำงานในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Huse and Cumming (1985 อ้างถึงใน สมพร สังข์เพิ่ม, 2555, 28-29) กล่าวว่าการได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับเศรษฐกิจ เช่น สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ การปรับอัตราเงินเดือน ค่าครองชีพต่าง ๆ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันในการทำงาน

2.5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในการทำงานกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน

แก้วตา ศรอดีศักดิ์ และ ชวนชื่น อัคระวณิชชา (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม พบว่าการมีส่วนร่วมในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ นอกจากนี้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานก็มีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

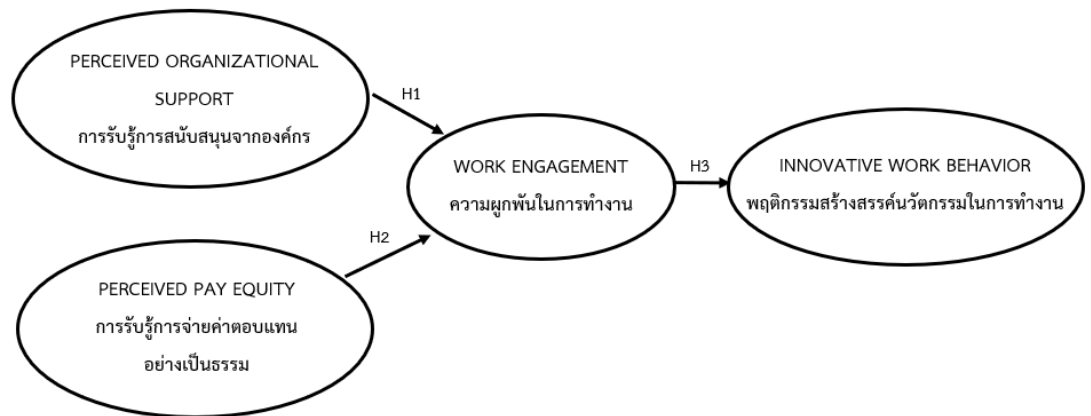
โสภิต สัจปัญญาพิทักษ์ และภาสกร เติวิชพงศ์ (2562) ได้อธิบายว่าความผูกพันต่องานมีบทบาทในการเป็นตัวแปรสื่อแบบบางส่วนในความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในงานและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม สามารถอธิบายได้อีกนัยหนึ่งว่าความมีอิสระในงานสามารถส่งผลผ่านทางความผูกพันต่องาน โดยที่ความผูกพันต่องานเป็นตัวแปรสื่อและมีอิทธิพลทางอ้อมที่สามารถส่งผลไปยังพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยงานวิจัยของ Hakanen and Roodt (2010) ที่ได้ทำการศึกษาตามแบบจำลองข้อเรียกร้องจากงานและทรัพยากรในงาน (Job Demand – Resource Model: JD-R Model) พบว่าการที่บุคคลมีความมีอิสระในงาน จะทำให้บุคคลรู้สึกผูกพันต่องานที่ตนได้รับมอบหมาย เกิดความผูกพันต่องานในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้บุคคลเต็มใจที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมการทำงานในทักษะต่างๆ ที่ดี ทั้งนี้ความมีอิสระในงานที่ส่งผลทางอ้อมนั้นไม่ได้ส่งผ่านทั้งหมด เพียงส่งผลผ่านแค่บางส่วนเท่านั้น ดังนั้นความผูกพันต่องานจึงเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในงานกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

ยศวัต สิทธิเดช และชูชัย สมितिไกร (2560) ได้อธิบายว่าความผูกพันต่องานสามารถทำนายพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ บุคคลที่มีความผูกพันต่องานจะทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ รู้สึกว่างานมีความท้าทาย มีแรงจูงใจในการทำงานรวมทั้งมีสมาธิและมีความสุขในการทำงาน (Schaufeli et al., 2010) แม้ต้องพบกับปัญหา บุคคลที่มีความผูกพันต่องานจะยังสามารถรับรู้สร้างความคิดใหม่ในการจัดการกับปัญหาและหาโอกาสในการนำเสนอความคิดและทำให้เป็นจริง และส่งผลให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ ไชย์ฤกษ์ และขวัญกมล ดอนขวา (2557) ที่เสนอว่าปัจจัยความผูกพันต่องานด้านการรับรู้และด้านพฤติกรรมส่ง

ผลกระทบต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Agarwal et al. (2014) ที่พบว่าความผูกพันต่องานเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชากับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

2.6 กรอบแนวคิดวิจัย

จากการศึกษาการทบทวนวรรณกรรม ทั้งด้านแนวคิด ความคิด และทฤษฎี รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ผู้วิจัยจึงสามารถสร้างกรอบแนวคิดและกำหนดตัวแปรในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์: กรณีศึกษา บริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด ที่มีต่อการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม ความผูกพันในการทำงาน และ พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากได้ข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดยมีวิธีการ ดำเนินวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งหมด 129 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ระดับชั้น 2 จำนวน 38 คน เจ้าหน้าที่อาวุโสระดับชั้น 3 จำนวน 40 คน ผู้จัดการส่วนระดับชั้น 4 จำนวน 13 คน ผู้ช่วย ผู้อำนวยการฝ่ายระดับชั้น 5 จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการฝ่ายระดับชั้น 6 จำนวน 1 คน และ ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโสระดับชั้น 7 จำนวน 4 คน (บริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป, 2564)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่าง ใช้วิธีการคำนวณตามสูตร ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่างหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

	N	คือ	จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือขนาดประชากร
	e	คือ	ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่เกิดขึ้น
แทนค่าในสูตร			
	=		$\frac{129}{(1 + 129 (0.05)^2)}$
		=	$\frac{129}{1 + 0.32} = 97.73$

ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 98 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด ในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม ความผูกพันในการทำงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาประยุกต์เป็นลักษณะและข้อความในแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นการสอบถามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ส่วนงานที่สังกัด และตำแหน่งงาน โดยลักษณะข้อความในส่วนที่ 1 เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ซึ่งสามารถเลือกตอบได้เพียงข้อเดียวตามความเป็นจริงของผู้ทำแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แบบสอบถามการสนับสนุนขององค์กรใช้วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนขององค์กร โดยลักษณะข้อความเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 6 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (1967) จำนวน 11 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร ด้านการใส่ใจขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร และด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของบุคลากร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม แบบสอบถามการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม โดยลักษณะข้อความเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 6 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (1967) จำนวน 12 ข้อ

แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเสมอภาคภายในองค์กร ด้านความเสมอภาคภายนอก และ ด้านความเสมอภาครายบุคคล

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในการทำงาน แบบสอบถามความผูกพันในการทำงาน โดยลักษณะข้อคำถามเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 6 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (1967) จำนวน 14 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความกระตือรือร้น ด้านการอุทิศตนให้กับงาน และด้านความรู้สึกรักงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยลักษณะข้อคำถามเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 6 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (1967) จำนวน 8 ข้อ

สำหรับแบบสอบถามในส่วนที่ 2 - 5 ผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า ตาม แบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 6 ระดับ โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

6	หมายถึง	จริงที่สุด
5	หมายถึง	จริง
4	หมายถึง	ค่อนข้างจริง
3	หมายถึง	ค่อนข้างไม่จริง
2	หมายถึง	ไม่จริง
1	หมายถึง	ไม่จริงเลย

3.3 การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นไปหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาความเหมาะสมของข้อความ ความสอดคล้องและครอบคลุมกับค่านิยมเชิงปฏิบัติการและการใช้ภาษาในแบบสอบถามทั้งหมด และได้ทำการตรวจสอบรับรองความตรงของเนื้อหา ดังนี้

3.3.1 การพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวิจัย

(1) ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจากหนังสือ เอกสารวารสารวิจัยและบทความต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

(2) ผู้วิจัยได้นำรายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามากำหนดเป็นกรอบแนวความคิด ขอบเขตเนื้อหาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

(3) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามตามขอบเขตเนื้อหาที่ได้ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

(4) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องและแม่นยำของเนื้อหาที่ใช้ในแบบสอบถามความครอบคลุมทั้งข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ ความเหมาะสมของการใช้ภาษา และนำ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาทำการปรับปรุงแก้ไขงานวิจัยของตนเอง

(5) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดสอบใช้กับกลุ่มประชากรที่ ต้องการทำการศึกษเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

(6) ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการทำแบบสอบถาม มาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำไปปฏิบัติกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทำการศึกษาโดยผู้เชี่ยวชาญ จะทำการประเมินด้วยระดับคะแนน 3 ระดับ

+1	คะแนน	แน่ใจว่าคำถามวัดได้เที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์
0	คะแนน	ไม่แน่ใจว่าคำถามวัดได้เที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์
-1	คะแนน	แน่ใจว่าคำถามวัดได้ไม่เที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์

ผลที่ได้จากการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและค่า IOC จะต้องมิต่ำระหว่าง 0.05 - 1.00 แสดงว่าข้อคำถามในแบบสอบถามตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และสามารถนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาใช้ในงานวิจัยได้ ถ้าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามในแบบสอบถามมีค่า IOC น้อยกว่า 0.50 แสดงว่า ข้อคำถามที่สร้างขึ้นมานั้นไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ควรที่จะปรับปรุงหรือแก้ไขให้ตรงกับวัตถุประสงค์งานวิจัย (ประสพชัย พสุนนท์, 2555) การหาค่าดัชนีความสอดคล้องคุณภาพด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) นำมาหาค่า IOC (Item-Objective Congruence index) สามารถคำนวณจากสูตรได้ดังนี้

$$\text{ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหามีค่าเท่ากับหรือมากกว่า 0.5

ER แทน ผลรวมของคะแนนความคิดของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ผลจากการคำนวณมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ที่ 0.67-1.00 หลังจากนั้นนำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงเนื้อหาของคำถามแต่ละข้อของแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.3.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ด้านการเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการใช้สูตรคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชานีประศาสน์, 2545)

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 i}{S^2 x} \right)$$

เมื่อ	α	=	ค่าความเชื่อมั่น
	n	=	จำนวนข้อในแบบสอบถาม
	$\sum S^2 i$	=	ผลรวมความแปรปรวนของค่าคะแนนแต่ละข้อ
	$S^2 x$	=	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถาม

ซึ่งผลการทดสอบพบว่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าเท่ากับ .762-.945 สรุปได้แบบสอบถามผ่านเกณฑ์การทดสอบคุณภาพ

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ติดต่อกับผู้บริหารในการขออนุญาต เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ใช้ Google drive โดยได้ส่งไปตามอีเมลของพนักงานภายในทั้งบริษัท และทำการศึกษา ค้นคว้าข้อมูลจากแนวความคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยจากหนังสือ เอกสาร วารสาร วิจัยและบทความทางวิชาการต่าง ๆ ที่ได้รวบรวมจากห้องสมุดและแหล่งข้อมูลที่ได้จากสื่อต่าง ๆ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อนำเสนอข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากได้รวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความถูกต้องแล้วนั้น ดังนี้

3.5.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม อธิบายผลด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตาราง

3.5.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม ความผูกพันในการทำงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมใน

การทำงาน อธิบายผลด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การพิจารณาความหมายโดยคำนวณค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การให้คะแนนจากสูตรการคำนวณหาความกว้างอันตรภาคชั้น ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

$$\begin{aligned} & \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} \\ & = \frac{6-1}{5} \\ & = 1.0 \end{aligned}$$

สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
5.01 - 6.00	อยู่ในระดับมากที่สุด
4.01 - 5.00	อยู่ในระดับมาก
3.01 - 4.00	อยู่ในระดับปานกลาง
2.01 - 3.00	อยู่ในระดับน้อย
1.00 - 2.00	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.5.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยเลือกรูปแบบการถดถอยปกติ (Enter Regression) และกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05



บทที่ 4 ผลการศึกษา

ผลการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์: กรณีศึกษา บริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม ความผูกพันในงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด และตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน และผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	36	36.73
หญิง	62	63.27
รวม	98	100
อายุ		
20-30 ปี	20	20.41
31-40 ปี	57	58.16
41-50 ปี	19	19.39
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	2	2.04
รวม	98	100

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	10.20
ปริญญาตรี	80	81.63
ปริญญาโท	8	8.16
รวม	98	100
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	1	1.02
15,001 – 30,000 บาท	45	45.92
30,001 – 50,000 บาท	42	42.86
50,001 – 70,000 บาท	6	6.12
มากกว่า 100,000 ขึ้นไป	4	4.08
รวม	98	100
ระยะเวลาในการทำงาน		
1-5 ปี	30	30.61
6-10 ปี	36	36.73
11-15 ปี	24	24.49
ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป	8	8.16
รวม	98	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 63.27 และเพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.73

ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 58.16 รองลงมา มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.41 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.39 และมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.04

ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 81.63 รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 และมีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.16

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.92 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 มีรายได้ต่อเดือน 50,001 – 70,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.12 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 100,000 ขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.08 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.02

ด้านระยะเวลาการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.73 รองลงมา มีอายุการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.61 มีอายุการทำงาน 11-15 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.49 และมีอายุการทำงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.16

4.2 ข้อมูลส่วนงานที่สังกัด และตำแหน่งงานกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนงานที่สังกัด และตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนงานที่สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	1	1.02
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจ	4	4.08
ฝ่ายพัฒนาโครงการ	3	3.06
ฝ่ายวางแผนและบริหารความเสี่ยง	8	8.16
ฝ่ายการตลาด	5	5.10
ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์	1	1.02
ฝ่ายนิติกรรม	11	11.22
ฝ่ายก่อสร้างแนวสูงและแนวราบ	27	27.55
ฝ่ายสนับสนุนก่อสร้างกลาง	5	5.10
ฝ่ายบัญชี	17	17.35
ฝ่ายการเงิน	8	8.16
ฝ่ายธุรการ	5	5.10
ฝ่ายบริหาร	3	3.06
รวม	98	100

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนงานที่สังกัด และตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับชั้นที่ 2 - เจ้าหน้าที่	38	38.78
ระดับชั้นที่ 3 - เจ้าหน้าที่อาวุโส	40	40.82
ระดับชั้นที่ 4 - ผู้จัดการส่วน	13	13.27
ระดับชั้นที่ 5 - ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	2	2.04
ระดับชั้นที่ 6 - ผู้อำนวยการฝ่าย	1	1.02
ระดับชั้นที่ 7 - ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส	4	4.08
รวม	98	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดส่วนงาน ฝ่ายก่อสร้างแนวสูงและแนวราบ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.55 รองลงมา สังกัดส่วนงาน ฝ่ายบัญชี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.35 ฝ่ายนิติกรรม จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.22 ฝ่ายวางแผนและบริหารความเสี่ยง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.16 ฝ่ายการเงิน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.16 ฝ่ายการตลาด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 ฝ่ายสนับสนุนก่อสร้างกลาง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 ฝ่ายธุรการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.08 ฝ่ายพัฒนาโครงการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.06 ฝ่ายบริหาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.06 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.02 และฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.02

ด้านตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน ระดับชั้นที่ 3 - เจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.82 รองลงมา มีตำแหน่งงานระดับชั้นที่ 2 - เจ้าหน้าที่ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.78 ระดับชั้นที่ 4 - ผู้จัดการส่วน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.27 ระดับชั้นที่ 7 - ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.08 ระดับชั้นที่ 5 - ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.04 และระดับชั้นที่ 6 - ผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.02

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทน
 อย่างเป็นธรรม ความผูกพันในงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานของ
 พนักงานบริษัท โชนัน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด

4.3 ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริษัท โชนัน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ การปฏิบัติงาน โอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร การใส่ใจขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร และการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมาย แสดงผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ
 พนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์

(n = 98)

ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการปฏิบัติงาน	4.94	0.70	มาก
ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร	4.68	0.80	มาก
ด้านการใส่ใจขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร	5.07	1.03	มากที่สุด
ด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของบุคลากร	4.67	0.94	มาก
เฉลี่ย	4.84	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการใส่ใจขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.07 (S.D. = 1.03) รองลงมา ด้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 (S.D. = 0.70) ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (S.D. = 0.94) ตามลำดับ

4.4 ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของพนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด ต่อการสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ประเด็นย่อย จำแนกตามค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมาย แสดงผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ พนักงานบริษัททอสังหาริมทรัพย์ด้านการปฏิบัติงาน

(n = 98)

ด้านการปฏิบัติงาน	ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (ร้อยละ)						\bar{X}	S.D.	ความหมาย
	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย			
1. ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานได้เปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เช่น การวางแผนการทำงาน การเสนอแนวความคิดใหม่ๆ เพื่อพัฒนาวิธีการทำงาน	30.6	58.2	10.2	-	1.0	-	5.17	.69	มากที่สุด
2. บ่อยครั้งที่ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานไม่ได้ให้คำแนะนำหรือให้การช่วยเหลือเพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานอย่างจริงจัง	3.1	8.2	8.2	8.2	37.8	34.7	4.72	1.34	มาก
3. การทำงานของท่านเป็นไปอย่างราบรื่นเนื่องจากองค์กรจัดหาวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานที่ตรงตามความต้องการของท่าน	20.4	58.2	13.3	7.1	1.0	-	4.90	.84	มาก
เฉลี่ย	-	-	-	-	-	-	4.94	.70	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริษัททอสังหาริมทรัพย์ด้านการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 (S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานได้เปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ

เช่น การวางแผนการทำงาน การเสนอแนวความคิดใหม่ๆ เพื่อพัฒนาวิธีการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.17 (S.D. = 0.69) รองลงมา การทำงานของท่านเป็นไปอย่างราบรื่น เนื่องจากองค์กรจัดหาวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานที่ตรงตามความต้องการของท่าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 (S.D. = 0.84)

4.5 ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของพนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด ต่อการสนับสนุนจากองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร จำนวน 3 ประเด็นย่อย จำแนกตามค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมาย แสดงผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริษัทหอสังหาริมทรัพย์ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร

(n = 98)

ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร	ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (ร้อยละ)						\bar{X}	S.D.	ความหมาย
	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่เลย			
1. ท่านไม่ได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามศักยภาพของตนเอง	3.1	8.2	7.1	5.1	48.0	28.6	4.72	1.34	มาก
2. ท่านได้รับโอกาสจากองค์กรให้พัฒนาตนเอง โดยการฝึกอบรม หรือศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน	9.2	57.1	22.4	7.1	4.1	-	4.60	.91	มาก
3. องค์กรให้การสนับสนุนงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ สำหรับการปฏิบัติงาน การพัฒนาตนเองและการพัฒนางานของท่านอย่างต่อเนื่อง	7.1	70.4	12.2	7.1	3.1	-	4.71	.82	มาก
เฉลี่ย	-	-	-	-	-	-	4.68	.80	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านไม่ได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามศักยภาพของตนเอง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (S.D. = 1.34) รองลงมา องค์กรให้การสนับสนุนงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ สำหรับการปฏิบัติงาน การพัฒนาตนเอง และการพัฒนางานของท่านอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 (S.D. = 0.82)

4.6 ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการใส่ใจขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของพนักงานต่อการสนับสนุนจากองค์กรด้านการใส่ใจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร จำนวน 3 ประเด็นย่อย จำแนกตามค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย แสดงผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ด้านการใส่ใจขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร

(n = 98)

ด้านการใส่ใจขององค์กร เกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดี ของบุคลากร	ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (ร้อยละ)						\bar{X}	S.D.	ความหมาย
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่จริง เลย			
1. องค์กรให้ความ ช่วยเหลือเมื่อพนักงาน ร้องขอความช่วยเหลือ เป็นกรณีพิเศษ	35.7	40.8	12.2	7.1	4.1	-	4.97	1.07	มาก
2. องค์กรช่วยแก้ไข ปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อ การปฏิบัติงานเสมอ	33.7	46.9	10.2	5.1	3.1	1.0	5.00	1.05	มาก
3. องค์กรเอาใจใส่ชีวิต ความเป็นอยู่ ความ ปลอดภัยในการทำงาน ของพนักงาน	62.2	17.3	9.2	6.1	4.1	1.0	5.24	1.20	มากที่สุด
เฉลี่ย	-	-	-	-	-	-	5.07	1.03	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ด้านการใส่ใจขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.07 (S.D. = 1.03) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า องค์กรเอาใจใส่ชีวิตความเป็นอยู่ ความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.24 (S.D. = 1.20) รองลงมา องค์กรช่วยแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานเสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 (S.D. = 1.05)

4.7 ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของบุคลากร

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของพนักงานต่อการสนับสนุนจากองค์กรด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของบุคลากร จำนวน 2 ประเด็นย่อย จำแนกตามค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมาย แสดงผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของบุคลากร

(n = 98)

ด้านการเห็นคุณค่าการ ปฏิบัติงานของบุคลากร	ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (ร้อยละ)						\bar{x}	S.D.	ความหมาย
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่จริง เลย			
1. ท่านรู้สึกว่างค์กรไม่ เล็งเห็นคุณค่าและ ศักยภาพในการ ปฏิบัติงานของท่าน และ ไม่ต้องการธำรงรักษา ท่านไว้กับองค์กร	-	4.1	11.2	11.2	31.6	41.8	4.96	1.17	มาก
2. ท่านเชื่อว่ามีความ เป็นได้น้อยมาก ที่องค์กร จะเลิกจ้างพนักงาน แม้ว่าองค์กรจะประสบ ภาวะวิกฤติ	17.3	44.9	18.4	8.2	-	11.2	4.38	1.45	มาก
เฉลี่ย							4.67	.94	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (S.D. = 0.94) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านรู้สึกว่างค์กรไม่เล็งเห็นคุณค่าและศักยภาพในการปฏิบัติงานของท่าน และไม่ต้องการธำรงรักษาท่านไว้กับองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 (S.D. = 1.17) รองลงมา ท่านเชื่อว่ามีความเป็นได้น้อยมาก ที่องค์กรจะเลิกจ้างพนักงาน แม้ว่าองค์กรจะประสบภาวะวิกฤติ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (S.D. = 1.45)

4.8 ระดับการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมโดยภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมของพนักงาน จำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเสมอภาคภายในองค์กร ด้านความเสมอภาคภายนอก และด้านความเสมอภาครายบุคคล แสดงผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์

(n = 98)			
การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านความเสมอภาคภายในองค์กร	4.66	0.77	มาก
ด้านความเสมอภาคภายนอก	4.65	0.83	มาก
ด้านความเสมอภาครายบุคคล	4.31	0.83	มาก
เฉลี่ย	4.54	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาคภายในองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (S.D. = 0.77) รองลงมา ด้านความเสมอภาคภายนอก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (S.D. = 0.83) และด้านความเสมอภาครายบุคคล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 (S.D. = 0.83) ตามลำดับ

4.9 ระดับการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมด้านความเสมอภาคภายในองค์กร

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของพนักงานต่อการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมด้านความเสมอภาคภายในองค์กร จำนวน 4 ประเด็นย่อย จำแนกตามค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย แสดงผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ด้านความเสมอภาคภายในองค์กร

(n = 98)

ด้านความเสมอภาคภายในองค์กร	ระดับการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม (ร้อยละ)						\bar{X}	S.D.	ความหมาย
	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย			
1. ท่านพึงพอใจกับเงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษในปัจจุบัน เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ได้รับ	11.2	68.4	11.2	7.1	1.0	1.0	4.79	.85	มาก
2. ค่าตอบแทนที่ได้รับทำให้ท่านรู้สึกถึงความไม่ยุติธรรมเมื่อเทียบกับเวลาในการปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนด	8.2	11.2	12.2	10.2	24.5	33.7	4.33	1.68	มาก
3. ประสบการณ์การทำงานและผลตอบแทนที่ได้รับทำให้ท่านรู้สึกว่าองค์กรแห่งนี้มีความยุติธรรม	12.2	69.4	9.2	5.1	2.0	2.0	4.79	.94	มาก
4. ท่านได้รับผลตอบแทนที่เท่าเทียมกับพนักงานอื่น ๆ ที่มีระดับความรับผิดชอบและความยากของงานใกล้เคียงกัน	6.1	72.4	12.2	7.1	2.0	-	4.73	.77	มาก
เฉลี่ย	-	-	-	-	-	-	4.66	.77	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมของพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์ ด้านความเสมอภาคภายในองค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านพึงพอใจกับเงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษ ในปัจจุบัน เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (S.D. = 0.85) รองลงมา ประสิทธิภาพการทำงานและผลตอบแทนที่ได้รับทำให้ท่านรู้สึกว่างค์กร แห่งนี้มีความยุติธรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (S.D. = 0.94)

4.10 ระดับการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมด้านความเสมอภาคภายนอก

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของพนักงานต่อการจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมด้าน ความเสมอภาคภายนอก จำนวน 3 ประเด็นย่อย จำแนกตามค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ การแปลความหมาย แสดงผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ด้านความเสมอภาคภายนอก

(n = 98)

ด้านความเสมอภาค ภายนอก	ระดับการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม (ร้อยละ)						\bar{X}	S.D.	ความหมาย
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่จริง เลย			
1. สวัสดิการและ ผลตอบแทนที่ได้รับจาก องค์กรเหมาะสมตาม มาตรฐานเมื่อเทียบกับ องค์กรอื่นที่ทำธุรกิจ ประเภทเดียวกัน	4.1	70.4	11.2	10.2	2.0	2.0	4.58	.95	มาก
2. ผลตอบแทนที่ได้รับ จากองค์กรมีความ เหมาะสมกับคุณวุฒิของ ท่านตามเกณฑ์ใน ตลาดแรงงาน	8.2	70.4	9.2	7.1	4.1	1.0	4.68	.95	มาก

ตารางที่ 4.10 แสดงการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์
ด้านความเสมอภาคภายนอก (ต่อ)

(n = 98)

ด้านความเสมอภาค ภายนอก	ระดับการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม (ร้อยละ)						\bar{X}	S.D.	ความหมาย
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่จริง เลย			
3. องค์กรได้จ่าย ค่าตอบแทนที่อิงกับ ค่าตอบแทนของธุรกิจ ภายนอกองค์กรที่มี ลักษณะงานที่คล้ายคลึง กับงานที่ท่านทำอยู่	4.1	75.5	9.2	8.2	2.0	1.0	4.68	.84	มาก
เฉลี่ย							4.65	.83	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ด้านความเสมอภาคภายนอกในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า องค์กรได้จ่ายค่าตอบแทนที่อิงกับค่าตอบแทนของธุรกิจภายนอกองค์กรที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกับงานที่ท่านทำอยู่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (S.D. = 0.84) รองลงมา ผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรมีความเหมาะสมกับคุณวุฒิของท่าน ตามเกณฑ์ในตลาดแรงงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (S.D. = 0.95)

4.11 ระดับการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมด้านความเสมอภาครายบุคคล

ผลการวิเคราะห์ระดับข้อมูลการรับรู้ของพนักงานต่อการจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมด้านความเสมอภาครายบุคคล จำนวน 5 ประเด็นย่อย จำแนกตามค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมาย แสดงผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมของพนักงานบริษัททอสังหาริมทรัพย์ ด้านความเสมอภาครายบุคคล

(n = 98)

ด้านความเสมอภาค รายบุคคล	ระดับการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม (ร้อยละ)						\bar{X}	S.D.	ความหมาย
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่จริง เลย			
1. เงินเดือน ที่ได้รับจาก องค์กร มีความเหมาะสม กับความรู้ความสามารถ และตำแหน่งงานที่ท่าน รับผิดชอบ	8.2	72.4	11.2	5.1	1.0	2.0	4.76	.87	มาก
2. เงินโบนัสประจำปี ความเหมาะสมกับภาระ งานที่ท่านได้รับ มอบหมายจากองค์กร	5.1	72.4	10.2	5.1	4.1	3.1	4.60	1.03	มาก
3. เมื่อผลการปฏิบัติงาน บรรลุเกินเป้าหมายที่ องค์กรกำหนด ท่านจะ ได้รับสิ่งจูงใจในรูปแบบ เงินรางวัล (Incentive)	-	8.2	33.7	43.9	8.2	6.1	3.30	.95	ปานกลาง
4. ผลตอบแทนที่ พนักงานได้รับ ไม่ได้เป็น สิ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่น ทุ่มเทและการอุทิศตน ให้แก่องค์กรอย่างแท้จริง	4.1	11.2	14.3	10.2	35.7	24.5	4.36	1.48	มาก
5. โดยภาพรวมท่านรู้สึก พอใจในค่าตอบแทนที่ ได้รับจากองค์กร เช่น การปรับเงินเดือน ประจำปี และโบนัส ประจำปี	4.1	71.4	6.1	11.2	5.1	2.0	4.52	1.06	มาก
เฉลี่ย	-	-	-	-	-	-	4.31	.83	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ด้านความเสมอภาครายบุคคลในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 (S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เงินเดือน ที่ได้รับจากองค์กร มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและตำแหน่งงานที่ท่านรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (S.D. = 0.87) รองลงมา เงินโบนัสประจำปีมีความเหมาะสมกับภาระงานที่ท่านได้รับมอบหมายจากองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 (S.D. = 1.03)

4.12 ระดับความผูกพันในการทำงานโดยภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความกระตือรือร้น ด้านการอุทิศตนให้กับงาน และด้านความรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต แสดงผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์

(n = 98)			
ความผูกพันในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านความกระตือรือร้น	5.07	0.61	มากที่สุด
ด้านการอุทิศตนให้กับงาน	4.72	0.70	มาก
ด้านความรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต	3.93	0.57	ปานกลาง
เฉลี่ย	4.57	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความผูกพันในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความกระตือรือร้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.07 (S.D. = 0.61) รองลงมา ด้านการอุทิศตนให้กับงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (S.D. = 0.70) และด้านความรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 (S.D. = 0.57) ตามลำดับ

4.13 ระดับความผูกพันในการทำงานด้านความกระตือรือร้น

ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันในการทำงานด้านความกระตือรือร้น จำนวน 4 ประเด็นย่อย จำแนกตามค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมาย แสดงผลดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ด้านความกระตือรือร้น

(n = 98)

ด้านความกระตือรือร้น	ระดับความผูกพันในงาน (ร้อยละ)						\bar{X}	S.D.	ความหมาย
	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย			
1. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายต่อการทำงานที่องค์กรแห่งนี้	2.0	5.1	10.2	6.1	18.4	58.2	5.08	1.36	มากที่สุด
2. ท่านรู้สึกสนุกสนานในการทำงานที่สามารถยืดหยุ่นทางความคิด	13.3	65.3	15.3	5.1	-	1.0	4.84	.80	มาก
3. แม้ว่าจะเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน ท่านยังมีความมุ่งมั่นอยู่เสมอที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	21.4	70.4	6.1	2.0	-	-	5.11	.59	มากที่สุด
4. ท่านรู้สึกกระตือรือร้นกับการทำงานในบทบาทหน้าที่หรืองานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จ	35.7	55.1	7.1	2.0	-	-	5.24	.67	มากที่สุด
เฉลี่ย							5.07	.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความผูกพันในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ด้านความกระตือรือร้นในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.07 (S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านรู้สึกกระตือรือร้นกับการทำงานในบทบาทหน้าที่หรืองานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.24 (S.D. = 0.67) รองลงมา แม้ว่าจะเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน ท่านยังมีความมุ่งมั่นอยู่เสมอที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.11 (S.D. = 0.59)

4.14 ระดับความผูกพันในการทำงานด้านการอุทิศตนให้กับงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันในการทำงานด้านการอุทิศตนให้กับงาน จำนวน 4 ประเด็นย่อย จำแนกตามค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมาย แสดงผลดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ด้านการอุทิศตนให้กับงาน

(n = 98)

ด้านการอุทิศตน ให้กับงาน	ระดับความผูกพันในงาน (ร้อยละ)						\bar{X}	S.D.	ความหมาย
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่จริง เลย			
1. งานที่ท่านรับผิดชอบ ก่อให้เกิดจากแรงบันดาลใจ บางอย่างกับท่าน	25.5	66.3	6.1	1.0	-	1.0	5.13	.71	มากที่สุด
2. ท่านไม่เคยรู้สึก ภาคภูมิใจกับงานที่ท่าน ทำในปัจจุบัน	3.1	15.3	30.6	9.2	12.2	29.6	4.01	1.59	มาก
3. การเริ่มต้นวันใหม่ของ ทุก ๆ วัน ท่านรู้สึกอยาก ไปทำงานที่องค์กรแห่งนี้	15.3	68.4	7.1	7.1	1.0	1.0	4.87	.87	มาก
4. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่าน เป็นสิ่งที่ทำทนายสำหรับ ท่าน	17.3	64.3	11.2	5.1	1.0	1.0	4.89	.86	มาก
เฉลี่ย	-	-	-	-	-	-	4.72	.70	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความผูกพันในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ด้านการอุทิศตนให้กับงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า งานที่ท่านรับผิดชอบก่อให้เกิดจากแรงบันดาลใจบางอย่างกับท่าน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.13 (S.D. = 0.71) รองลงมา ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำเป็นสิ่งที่ทำทนายสำหรับท่าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (S.D. = 0.86)

4.15 ระดับความผูกพันในการทำงานด้านความรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต

ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันในการทำงานด้านความรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต จำนวน 6 ประเด็นย่อย จำแนกตามค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมาย แสดงผลดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันในการทำงานของพนักงาน บริษัทอสังหาริมทรัพย์ ด้านความรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต

ด้านความรู้สึกว่างาน เป็นส่วนหนึ่งของชีวิต	ระดับความผูกพันในงาน (ร้อยละ)						\bar{X}	S.D.	ความหมาย
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่จริง เลย			
1. ท่านมักจะรู้สึกมุ่งมั่น อยู่กับงานที่ท่านทำ	28.6	65.3	4.1	2.0	-	-	5.20	.61	มากที่สุด
2. ท่านรู้สึกมีความสุขใน การปฏิบัติงานได้อย่าง ต่อเนื่องเป็นระยะ เวลานานๆ	9.2	20.4	8.2	8.2	30.6	23.5	2.99	1.73	น้อย
3. ท่านมักจะจดจ่ออยู่ กับงานจนลืมทุก ๆ สิ่ง รอบตัวของท่าน	4.1	18.4	9.2	4.1	41.8	22.4	2.71	1.57	น้อย
4. บ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกว่า ช่วงเวลาของการทำงาน ทำให้ท่านไม่มีความสุข	1.0	4.1	9.2	10.2	18.4	57.1	5.12	1.25	มากที่สุด
5. การแยกตัวเองออก จากเรื่องงานในแต่ละวัน ทำให้ท่านรู้สึกขาดบาง สิ่งบางอย่างในชีวิต	-	6.1	14.3	10.2	54.1	15.3	2.42	1.10	น้อย
6. ท่านรู้สึกอยู่เสมอว่า งานที่ท่านทำเป็นงานที่มี คุณค่าและมีความสำคัญ กับองค์กร	23.5	65.3	9.2	2.0	-	-	5.10	.63	มากที่สุด
เฉลี่ย							3.93	.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความผูกพันในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ด้านความรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 (S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านมักจะรู้สึกมุ่งมั่นอยู่กับงานที่ท่านทำ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.20 (S.D. = 0.61) รองลงมา บ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกว่าช่วงเวลาของการทำงานทำให้ท่านไม่มีความสุข อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.12 (S.D. = 1.25)

4.16 ระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน จำนวน 8 ประเด็นย่อย จำแนกตามค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมาย แสดงผลดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์

(n = 98)

พฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมในการทำงาน	ระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน (ร้อยละ)						\bar{X}	S.D.	ความหมาย
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่จริง เลย			
1. ท่านให้ความสนใจ เกี่ยวกับการพัฒนาสิ่ง ใหม่ๆ ที่จะช่วยส่งเสริม การทำงานให้มี ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	31.6	50.0	17.3	1.0	-	-	5.12	.72	มากที่สุด
2. ท่านมักจะแสวงหา ความรู้ด้วยตนเองหรือ เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อ เพิ่มพูนทักษะการทำงาน ให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ	32.7	36.7	28.6	2.0	-	-	5.00	.84	มาก
3. ท่านติดตามข่าวสาร หรือแนวคิดใหม่ๆ และ นำมาประยุกต์กับการ ทำงานเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ	28.6	34.7	35.7	1.0	-	-	4.91	.83	มาก

ตารางที่ 4.16 แสดงระดับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัททอสังหาริมทรัพย์ (ต่อ)

(n = 98)

พฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมในการทำงาน	ระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน (ร้อยละ)						\bar{X}	S.D.	ความหมาย
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่จริง เลย			
4. ท่านแสวงหาข้อมูลที่ องค์กรรวบรวมไว้มาใช้ ประโยชน์เพื่อปรับปรุง พัฒนาและแก้ไขการ ปฏิบัติงานอยู่เสมอ	24.5	43.9	29.6	2.0	-	-	4.91	.79	มาก
5. ท่านยอมรับการ เปลี่ยนแปลงด้าน นวัตกรรม และพร้อม ปรับตัวอยู่เสมอเพื่อให้ งานมีประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น	67.3	24.5	7.1	1.0	-	-	5.58	.67	มากที่สุด
6. ท่านรู้สึกเต็มใจ หาก องค์กรมอบหมายให้ท่าน ทดลองและต่อยอด นวัตกรรม ที่ใช้อยู่ใน ปัจจุบันให้ดีขึ้น	69.4	24.5	4.1	1.0	1.0	-	5.60	.71	มากที่สุด
7. ท่านมักจะแสดงความ คิดเห็นหรือให้คำแนะนำ กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อ ช่วยแก้ไขปัญหาในการ ทำงาน	65.3	25.5	7.1	2.0	-	-	5.54	.72	มากที่สุด
8. ท่านพร้อมที่จะดึง ศักยภาพของตนเองเพื่อ ร่วมคิดและสร้างสรรค์ นวัตกรรมให้กับองค์กร เพื่อเพิ่มขีด ความสามารถเชิงการ แข่งขันให้กับองค์กร	72.4	20.4	5.1	2.0	-	-	5.63	.68	มากที่สุด
เฉลี่ย	-	-	-	-	-	-	5.29	.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.29 (S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณา รายชื่อ พบว่า ท่านพร้อมที่จะดัดแปลงภาพของตนเองเพื่อร่วมคิดและสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถเชิงการแข่งขันให้กับองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.63 (S.D. = 0.68) รองลงมา ท่านรู้สึกเต็มใจ หากองค์กรมอบหมายให้ท่านทดลองและต่อยอดนวัตกรรม ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันให้ดีขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.60 (S.D. = 0.71)

ตอนที่ 3 ผลวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทน อย่างเป็นธรรม ความผูกพันในการทำงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน

ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อใช้ในการศึกษาอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม ความผูกพันในการทำงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน โดยเลือกรูปแบบการถดถอย ปกติ (Enter Regression) และกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ก่อนดำเนินการวิเคราะห์การถดถอย ควรมีการตรวจสอบข้อมูล เพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น ในประเด็นของการแจกแจงข้อมูลแบบ โค้งปกติตามที่ Coake and Steed (2003) ได้เสนอแนะจากทฤษฎี The central limit theorem หากจำนวนข้อมูลของ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมากพอ การแจกแจงของข้อมูลก็จะอยู่ในรูปแบบของการ โค้งแบบปกติ ซึ่ง โดยทั่วไปแล้ว หากข้อมูลมีมากกว่า 30 ตัวอย่างก็สามารถกล่าวได้ว่าข้อมูลนั้นมีการแจกแจงแบบ ปกติ (Bersenson, Levine and Krehbiel, 2004) เนื่องจากการวิจัยนี้ได้ใช้ข้อมูล จำนวน 98 ตัวอย่าง จึงอาจกล่าวได้ว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ ข้อจำกัดอีกประการที่สำคัญของการใช้การ วิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ คือ มีความสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระสูง ที่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ VIF ถ้าหากค่า VIF สูงกว่า 10 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรสูงมาก ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Hair, Anderson, Tatham and Black, 1992) ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปร อิสระมีค่าตั้งแต่ 1.046 – 4.191 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ส่งผล ให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์พหุคูณ

ตารางที่ 4.17 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

(n = 98)

ตัวแปร	ด้านการปฏิบัติงาน	ด้านโอกาสที่ได้รับ การพัฒนาในองค์กร	ด้านการใส่ใจของ องค์กรเกี่ยวกับความ อยู่ดีความเป็นอยู่ของ บุคลากร	ด้านการเห็นคุณค่า การปฏิบัติงานของ บุคลากร	ด้านความเสมอภาค ภายในองค์กร	ด้านความเสมอภาค ภายนอก	ด้านความเสมอภาค รายบุคคล	ด้านความ กระตือรือร้น	ด้านการอุทิศตน ให้กับงาน	ด้านความรู้สึกว้างงาน เป็นส่วนหนึ่งของ ชีวิต
ด้านการปฏิบัติงาน	1									
ด้านโอกาสที่ได้รับ การพัฒนาในองค์กร	- .202*	1								
ด้านการใส่ใจของ องค์กรเกี่ยวกับความ อยู่ดีความเป็นอยู่ของ บุคลากร	-.141	.702*	1							
ด้านการเห็นคุณค่า การปฏิบัติงานของ บุคลากร	-.149	.528*	.572*	1						
ด้านความเสมอภาค ภายในองค์กร	-.182	.749*	.647*	.559*	1					
ด้านความเสมอภาค ภายนอก	-.023	.663*	.641*	.470*	.808*	1				
ด้านความเสมอภาค รายบุคคล	-.139	.677*	.696*	.539*	.785*	.839*	1			
ด้านความ กระตือรือร้น	-.031	.576*	.597*	.432*	.590*	.632*	.612*	1		
ด้านการอุทิศตน ให้กับงาน	.069	.423*	.375*	.139	.371*	.398*	.325*	.689*	1	
ด้านความรู้สึกว้างงาน เป็นส่วนหนึ่งของ ชีวิต	.357*	-.418*	-.359*	-.437*	-.380*	-.356*	-.401*	-.059	.179	1

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.17 การวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันในการทำงาน

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์เชิงพหุคูณของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในการทำงาน

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.824	0.496		5.688	0.000
ด้านการปฏิบัติงาน (X1)	0.212	0.087	0.233	2.430*	0.017
ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร (X2)	0.144	0.078	0.251	1.842	0.069
ด้านการใส่ใจขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร (X3)	0.113	0.062	0.257	1.837	0.069
ด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของบุคลากร (X4)	-.079	0.057	-.164	-1.398	0.165

R = .424 ; R Square = .180 ; Adjusted R Square = .145 ; SEE = .42162 ; F = 5.102*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรความผูกพันในการทำงาน โดยมี 1 ตัวแปร คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ 0.233 เมื่อนำตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว เข้าสู่สมการการพยากรณ์จะได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.424 ค่าอำนาจการพยากรณ์ที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.145 หรือ สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 14.50 สามารถแสดงสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ความผูกพันในการทำงาน โดยใช้คะแนนดิบ

$$Y_{\text{ความผูกพัน}} = 2.824 + 0.212 (\text{ด้านการปฏิบัติงาน})$$

สมการพยากรณ์ความผูกพันในการทำงาน โดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z_{\text{ความผูกพัน}} = 0.233 (\text{ด้านการปฏิบัติงาน})$$

โดยสรุปจากสมการพยากรณ์การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันในการทำงาน กล่าวคือ หากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานปรับตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ก็จะส่งผลให้ความผูกพันในการทำงานปรับตัวเพิ่มขึ้นด้วย 0.233 หน่วย

4.18 การวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมกับความผูกพันในการทำงาน

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์เชิงพหุคูณของการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในการทำงาน

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.924	0.249		15.746	0.000
ด้านความเสมอภาค ภายในองค์กร (X1)	-.043	0.096	-.087	-.452	0.653
ด้านความเสมอภาค ภายนอก (X2)	0.208	0.099	0.443	2.110*	0.038
ด้านความเสมอภาค รายบุคคล (X3)	-.032	0.093	-.068	-.343	0.733

R = .339 ; R Square = .115 ; Adjusted R Square = .087 ; SEE = .436 ; F = 4.063*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรความผูกพันในการทำงาน โดยมี 1 ตัวแปร คือ การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมด้านความเสมอภาคภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ 0.208 เมื่อนำตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว เข้าสู่สมการการพยากรณ์ จะได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.339 ค่าอำนาจการพยากรณ์ที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.087 หรือ สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 8.70 สามารถแสดงสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ความผูกพันในการทำงาน โดยใช้คะแนนดิบ

$$Y_{\text{ความผูกพัน}} = 3.924 + 0.208 (\text{ด้านความเสมอภาคภายนอก})$$

สมการพยากรณ์ความผูกพันในการทำงาน โดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z_{\text{ความผูกพัน}} = 0.443 (\text{ด้านความเสมอภาคภายนอก})$$

โดยสรุปจากสมการพยากรณ์การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันในการทำงาน กล่าวคือ หากการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมด้านความเสมอภาคภายนอกปรับตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ก็จะส่งผลให้ความผูกพันในการทำงาน ปรับตัวเพิ่มขึ้นด้วย 0.443 หน่วย

4.19 การวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างความผูกพันในการทำงานกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมในการทำงาน

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์เชิงพหุคูณของความผูกพันในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม
สร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.320	0.482		4.815	0.000
ด้านความกระตือรือร้น (X1)	0.278	0.101	0.303	2.750*	0.007
ด้านการอุทิศตนให้กับงาน (X2)	0.332	0.089	0.418	3.744*	0.000
ด้านความรู้สึกว่างานเป็น ส่วนหนึ่งของชีวิต (X3)	-.003	0.079	-.003	-.033	0.974
R = .664 ; R Square = .441 ; Adjusted R Square = .423 ; SEE = 0.436 ; F = 24.711*					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความผูกพันในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปร
พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน โดยมี 2 ตัวแปร คือ ความผูกพันในการทำงานด้าน
ความกระตือรือร้น และ ความผูกพันในการทำงานด้านการอุทิศตนให้กับงาน อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานด้านความกระตือรือร้น (Beta) เท่ากับ
0.278 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานด้านการอุทิศตนให้กับงาน (Beta) เท่ากับ 0.332
เมื่อนำตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว เข้าสู่สมการการพยากรณ์จะได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R)
เท่ากับ 0.664 ค่าอำนาจการพยากรณ์ที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.423 หรือ
สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 42.30 สามารถแสดงสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน โดยใช้คะแนนดิบ

$$Y_{\text{พฤติกรรม}} = 2.320 + 0.278 (\text{ด้านความกระตือรือร้น}) \\ + 0.332 (\text{ด้านการอุทิศตนให้กับงาน})$$

สมการพยากรณ์พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน โดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z_{\text{พฤติกรรม}} = 0.303 (\text{ด้านความกระตือรือร้น}) \\ + 0.418 (\text{ด้านการอุทิศตนให้กับงาน})$$

โดยสรุปจากสมการพยากรณ์ความผูกพันในการทำงานด้านความกระตือรือร้นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน กล่าวคือ หากความผูกพันในการทำงานด้านความกระตือรือร้นปรับตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ก็จะส่งผลให้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน ปรับตัวเพิ่มขึ้นด้วย 0.303 หน่วย

ความผูกพันในการทำงานด้านการอุทิศตนให้กับงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน กล่าวคือ หากความผูกพันในการทำงานด้านการอุทิศตนให้กับงานปรับตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ก็จะส่งผลให้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน ปรับตัวเพิ่มขึ้นด้วย 0.418 หน่วย

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลกับความผูกพันในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมมีอิทธิพลกับความผูกพันในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันในการทำงานมีอิทธิพลกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน

ผลการทดสอบพบว่า สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร ด้านการใส่ใจขององค์กร

เกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร และด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่ามีเพียงตัวแปรเดียวที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในการทำงาน ได้ร้อยละ 23.30 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้

ผลการทดสอบพบว่า สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม ทั้ง 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเสมอภาคภายในองค์กร ด้านความเสมอภาคภายนอก และด้านความเสมอภาครายบุคคล พบว่ามีเพียงตัวแปรเดียวที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในการทำงาน ได้ร้อยละ 44.30 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้

ผลการทดสอบพบว่า สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันในการทำงาน ทั้ง 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความกระตือรือร้น ด้านการอุทิศตนให้กับงาน และด้านความรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต พบว่ามี 2 ตัวแปร ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในการทำงาน คือ ด้านความกระตือรือร้น ได้ร้อยละ 30.30 และ ด้านการอุทิศตนให้กับงาน ได้ร้อยละ 41.80 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้

ดังนั้นจากการทดสอบสมมติฐานข้างต้น สามารถสรุปผลสมมติฐานที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ตามตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงสมมติฐานและผลการทดสอบ

สมมติฐาน		ผลการทดสอบ สมมติฐาน
H1	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
H2	การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
H3	ความผูกพันในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์: กรณีศึกษา บริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด จำนวน 98 คน และจากการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผู้วิจัยสามารถสรุปผล อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.27 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.73 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.16 รองลงมา มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.41 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81.63 รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.20 มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.92 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.86 อายุการทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.73 รองลงมา มีอายุการทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.61 สังกัดส่วนงานฝ่ายก่อสร้างแนวสูงและแนวราบ คิดเป็นร้อยละ 27.55 รองลงมา สังกัดส่วนงาน ฝ่ายบัญชี คิดเป็นร้อยละ 17.35 มีตำแหน่งงานระดับชั้นที่ 3 - เจ้าหน้าที่อาวุโส คิดเป็นร้อยละ 40.82 รองลงมา มีตำแหน่งงานระดับชั้นที่ 2 - เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 38.78

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปร

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการใส่ใจขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.07 รองลงมา ด้านการปฏิบัติงาน

อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ตามลำดับ

2. การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม

การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาคภายในองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 รองลงมา ด้านความเสมอภาคภายนอก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และด้านความเสมอภาครายบุคคล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ตามลำดับ

3. ความผูกพันในการทำงาน

ความผูกพันในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความกระตือรือร้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.07 รองลงมา ด้านการอุทิศตนให้กับงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 และด้านความรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ

4. พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.29 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านพร้อมที่จะดึงศักยภาพของตนเองเพื่อร่วมคิดและสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถเชิงการแข่งขันให้กับองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.63 รองลงมา ท่านรู้สึกเต็มใจ หากองค์กรมอบหมายให้ท่านทดลองและต่อยอดนวัตกรรม ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันให้ดีขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.60

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์ถดถอย

การทดสอบสมมติฐานของการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอย ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผลของการทดสอบในการศึกษาคั้งนี้ประกอบไปด้วย 3 สมมติฐาน โดยผลของการทดสอบมีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในการทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. เท่ากับ 0.001) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ 0.233

จึงสามารถแสดงสมการพยากรณ์ความผูกพันในการทำงาน โดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z_{\text{ความผูกพัน}} = 0.233 \text{ (ด้านการปฏิบัติงาน)}$$

ซึ่งโดยสรุปจากสมการพยากรณ์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันในการทำงาน กล่าวคือ หากการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรด้านการปฏิบัติงานปรับตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ก็จะส่งผลให้ความผูกพันในการทำงาน ปรับตัวเพิ่มขึ้นด้วย 0.233 หน่วย

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมด้านความเสมอภาคภายนอกมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. เท่ากับ 0.038) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ 0.443

จึงสามารถแสดงสมการพยากรณ์ความผูกพันในการทำงาน โดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z_{\text{ความผูกพัน}} = 0.443 \text{ (ด้านความเสมอภาคภายนอก)}$$

โดยสรุปจากสมการพยากรณ์การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันในการทำงาน กล่าวคือ หากการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมด้านความเสมอภาคภายนอกปรับตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ก็จะส่งผลให้ความผูกพันในการทำงาน ปรับตัวเพิ่มขึ้นด้วย 0.443 หน่วย

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ความผูกพันในการทำงานด้านความกระตือรือร้นมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. เท่ากับ 0.007) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ 0.303

ความผูกพันในการทำงานด้านการอุทิศตนให้กับงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. เท่ากับ 0.000) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ 0.418

จึงสามารถแสดงสมการพยากรณ์พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน โดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z_{\text{พฤติกรรม}} = 0.303 (\text{ด้านความกระตือรือร้น}) + 0.418 (\text{ด้านการอุทิศตนให้กับงาน})$$

โดยสรุปจากสมการพยากรณ์ความผูกพันในการทำงานด้านความกระตือรือร้นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน กล่าวคือ หากความผูกพันในการทำงานด้านความกระตือรือร้นปรับตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ก็จะส่งผลให้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน ปรับตัวเพิ่มขึ้นด้วย 0.303 หน่วย

ความผูกพันในการทำงานด้านการอุทิศตนให้กับงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน กล่าวคือ หากความผูกพันในการทำงานด้านการอุทิศตนให้กับงานปรับตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ก็จะส่งผลให้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน ปรับตัวเพิ่มขึ้นด้วย 0.418 หน่วย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเมนท์ กรุ๊ป จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยอมรับสมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนโดยการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เช่น อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ตลอดจนผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานได้เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เช่น การวางแผนการทำงาน การเสนอแนวความคิดใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาวิธีการทำงาน เป็นต้น

เนื่องจากบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเมนท์ กรุ๊ป จำกัด เป็นบริษัทอสังหาริมทรัพย์ขนาดกลาง ผู้บริหารองค์กรจึงให้ความสำคัญต่อการสนับสนุนด้านวัสดุและอุปกรณ์ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในฝ่ายงานต่าง ๆ เช่น การจัดซื้อซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนงานด้านการออกแบบ การสนับสนุนการทำงานด้วยแอปพลิเคชันสำหรับฝ่ายก่อสร้างเพื่อควบคุมคุณภาพงานก่อสร้าง ตลอดจนการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับฝ่ายจัดซื้อที่จะช่วยสนับสนุนงานก่อสร้างให้เป็นไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานหรือการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและมีอิทธิพลต่อสมรรถนะในการทำงาน (ปีทมา ชันโท, 2559; มาริสสา อินทรเกิด และวิโรจน์ เจริญกุลลักษณ, 2559; อัมพิกา สุนทรภักดี, 2559) สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน

การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมของพนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเมนท์ กรุ๊ป จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมด้านความเสมอภาคภายนอกมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยอมรับสมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานในองค์กรแห่งนี้รับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับผลตอบแทนจากอย่างความเหมาะสมกับคุณวุฒิตามเกณฑ์ในตลาดแรงงาน และยังรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับผลตอบแทนที่อิงกับค่าตอบแทนของธุรกิจภายนอกองค์กรที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกับงานที่ตนเองทำอยู่ รวมถึงรับรู้ว่าเงินเดือนที่ได้รับจากองค์กรมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและตำแหน่งงานที่ตนเองรับผิดชอบ กล่าวโดยสรุปได้ว่าการรับรู้ของพนักงานต่อการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กรแห่งนี้คือความเป็นธรรมในการให้ผลตอบแทนที่สอดคล้องกับประสบการณ์การทำงานและ

ความรู้ความสามารถของพนักงาน นับได้ว่าการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมดังกล่าวเป็นภารกิจของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีความสำคัญและความสำเร็จต่อองค์กร เนื่องจากค่าตอบแทนเป็นที่มาของรายได้ของบุคลากรในองค์กรและมีผลต่อการแรงจูงใจให้พนักงานมีความทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลเชิงบวกต่อความผูกพันในการทำงาน ข้อค้นพบประเด็นนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งพบว่าการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความผูกพันในงานและความกระตือรือร้นในการทำงานตลอดจนความพึงพอใจในงาน (กัลยรัศม์ ทิณรัตน์, 2559; ลภัสนันท์ จิระดุลย์พัฒน์ และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, 2556; นฤมล จิตรเอื้อ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2561)

ความผูกพันในการทำงานของพนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งความผูกพันในการทำงานด้านความกระตือรือร้นมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยอมรับสมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ จากการพิจารณาจากข้อคำถามในแบบวัดสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานมีความรู้สึกกระตือรือร้นอย่างมากกับการทำงานในบทบาทหน้าที่หรืองานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จ รู้สึกมุ่งมั่นอยู่กับงานที่ทำโดยเห็นว่าเป็นสิ่งที่ทำเป็นสิ่งที่ท้าทาย และพนักงานมีความรู้สึกว่าช่วงเวลาของการทำงานทำให้ตนเองมีความสุข Schaufeli and Bakker (2004) ที่ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่องานและเผยแพร่ไว้ในคู่มือ Utrecht Work Engagement Scale ของมหาวิทยาลัย Utrecht ประเทศเนเธอร์แลนด์ โดยกล่าวว่าความผูกพันต่องานเป็นสิ่งตรงข้ามกับภาวะหมดไฟ (Burnout) ผู้ที่มีความผูกพันต่องานจะมีความรู้สึกเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังในการทำงาน รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของงาน และมองว่าตนเองสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ความกระตือรือร้นซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความผูกพันต่องานอันหมายถึงการมีพลังและมีความยืดหยุ่นทางจิตใจ (Mental Resilience) อยู่ในระดับสูงขณะทำงาน มีความต้องการที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน และมีความยืดหยุ่นแม้ว่าจะเผชิญกับความยากลำบาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยศวดี สิทธิเดช และชูชัย สมितिไกร (2560) ที่ได้อธิบายว่าความผูกพันต่องานสามารถทำนายพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากบุคคลที่มีความผูกพันต่องานจะทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ โดยรู้สึกว่างานมีความท้าทาย และมีแรงจูงใจในการทำงานรวมทั้งมีสมาธิและมีความสุขกับการทำงาน

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยและประโยชน์ในการประยุกต์ใช้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1) การรับรู้การสนับสนุนด้านการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันในการทำงานของพนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรอาจจะมีการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์ต่างๆ ทั้งฝ่ายออกแบบ ฝ่ายก่อสร้าง และฝ่ายสนับสนุนงานก่อสร้างส่วนกลาง เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถดำเนินการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัวและมีเวลาเพียงพอในการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการทำงาน รวมทั้งมีการสำรวจความต้องการของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาและให้การสนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ ได้ตรงกับความต้องการของบุคลากร

2) การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมด้านความเสมอภาคภายนอกมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันในการทำงานของพนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด ผู้บริหารองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญเรื่องการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม โดยกำหนดให้เป็นนโยบายที่เด่นชัดขององค์กรและนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง องค์กรต้องยึดหลักการความเป็นธรรมเป็นพื้นฐานในการกำหนดค่าตอบแทน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักความเสมอภาคภายนอก (External Equity) ซึ่งเป็นการจ่ายค่าจ้างให้กับพนักงานภายในองค์กรโดยเปรียบเทียบกับพนักงานในองค์กรอื่นตามลักษณะของงานที่เหมือนกัน ซึ่งการกำหนดค่าตอบแทนจะต้องสอดคล้องกับการจ้างงานในตลาดแรงงาน เนื่องจากอุปสงค์และอุปทานในตลาดแรงงานมีผลต่อการกำหนดค่าตอบแทนในตลาดแรงงาน

3) จากผลการวิจัยจะเห็นว่าความผูกพันในการทำงานด้านความกระตือรือร้นมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด ผู้บริหารองค์กรจึงต้องมีการออกแบบรูปแบบการทำงานที่สร้างความท้าทายให้แก่บุคลากร เช่น การส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้มีโอกาสฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง การให้ข้อมูลย้อนกลับหลังจากปฏิบัติงาน การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและเป็นส่วนหนึ่งในการเสนอความคิดเห็นต่องานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อยกระดับให้บุคลากรมีความรับผิดชอบต่องานนั้น ๆ และรับรู้ความสำคัญของงาน นอกจากนี้ ผู้บริหารองค์กรควรทำการสำรวจความรู้สึกผูกพันในงาน

ของพนักงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี และนำผลที่ได้มาวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างเสริมความผูกพันในการทำงานให้แก่บุคลากร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต

1) การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาตัวแปรอิสระอื่นๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อความผูกพันในการทำงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับภาระงาน ความขัดแย้งระหว่างบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทและงานที่เกี่ยวข้อง ความเครียด และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรคาดว่าจะส่งผลต่อความผูกพันในการทำงานสู่พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม เนื่องจากตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์จากผลการวิจัยครั้งนี้ยังไม่เป็นตัวพยากรณ์ได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้น หากศึกษาตัวแปรอื่น ๆ สามารถให้ผลการพยากรณ์ที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2) ควรศึกษาเพิ่มเติมกับองค์กรอสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่ เพื่อให้ทราบถึงบริบทขององค์กรที่แตกต่างกันอาจจะมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่แตกต่างกัน นอกจากนี้แล้วอาจจะทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่จากหลายองค์กร หรือทำการศึกษาเปรียบเทียบบุคลากรในสายงานเดียวกัน เช่น ฝ่ายก่อสร้าง ฝ่ายออกแบบ เป็นต้น

3) ควรศึกษาเพิ่มเติมโดยการพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมและใช้การวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งจะทำให้การวิเคราะห์ทราบความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลที่ชัดเจนมากขึ้น

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กนกนาฏ เอียดมาก, กนกวรรณ สุขโณ, จุฑาทิพย์ แดงเหมือน, สาวิตรี วงศ์งาม, วรรณภรณ์ บริพันธ์ และสัญชัย ลี้งแท้กุล. (2018). "พฤติกรรมการสร้างสรรคณ์นวัตกรรม ของบุคลากรใน มหาวิทยาลัย จังหวัดสงขลา." *ศิลปศาสตร์ปริทัศน์*, 186-186.
- กนกวรรณ ภูใหม่. (2559). "การศึกษาปัจจัยสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมองค์กรบริบท ธนาคารพาณิชย์." *วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.
- กัลยรัศมี ทิณรัตน์. (2559). "ผลกระทบของการบริหารค่าตอบแทนที่มีต่อความกระตือรือร้นในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตกาฬสินธุ์." *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย*, 8, 2: 157-165.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์เชิงปริมาณ*. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร.
- กาญจนา พันธุ์ศรีทุม. (2559). "อิทธิพลของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง." *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.
- แก้วตา ศรอดีศักดิ์ และชวนชื่น อัคระวนิชชา. (2561). "ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพเขตจังหวัดนครปฐม." *วารสารเวอริเดียน*, 11, 2 พฤษภาคม - สิงหาคม.
- ชัยวัฒน์ โอสถอานวยโชค. (2555). "ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัทที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษาพนักงานบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง." *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*.
- ดารา ทีปะปาล และศิริชฎานันท์ การะเวก. (2018). "รูปแบบพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจของไทย." *วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน*, 7, 1: 180-193.
- ตรีทิพ บุญเยี่ยม. (2554). "ปัจจัยเชิงสาเหตุทุกระดับที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมระดับบุคคล และระดับกลุ่มงานเพื่อสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ในบริษัทเอกชนของไทย." *ปริญญาานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*.
- ธนกฤต แซ่ไคว้. (2557). "ปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับเศรษฐกิจอาเซียนของกลุ่มอุตสาหกรรมแปรรูปเนื้อสัตว์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล." *การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*.
- ธิดา เชื้อนแก้ว. (2554). "ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้การสนับสนุน

- จากองค์การ และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ: กรณีศึกษาโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง." การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นฤมล จิตรเอื้อ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2564). "อิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการจัดการพฤติกรรมกรทำงานเชิงสร้างสรรค์ ประสิทธิภาพของนวัตกรรมและผลการดำเนินงานของธุรกิจอาหารแปรรูปในประเทศไทย." **วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ**, 6, 9.
- นัฐกานต์ ฐิติจำเริญพร และกัลยกิตติ์ กิริตอังกฤษ. (2561). "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานองค์การธุรกิจของบริษัทโตโยต้า ไคฮัทสึ เอ็นจิเนียริง แอนด์ แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด." **วารสารเวอร์ริเดียน**, 11, 2 พฤษภาคม - สิงหาคม.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2559). **พฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภาพร พุกษะศรี. (2557). "ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล." การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ประเวศ ชุ่มเกษรกุลกิจ. (2554). "การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงาน การเพิ่มคุณค่าระหว่างในงานกับครอบครัวและความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง." วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2555). **การวิจัยการตลาด**. กรุงเทพฯ: ท้อป.
- ปัทมา ชันโท. (2559). "การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ." การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). "ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท ไต่กินอินดัสทรีส์ ประเทศไทย จำกัด." การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พรทิพย์ ไชยฤกษ์ และขวัญกมล ดอนขวา. (2014). "ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)." **วารสารเทคโนโลยีสุรนารี**, 8, 2: 61-69.
- มาริสสา อินทรเกิด และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2559). "การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง." **วารสารธุรกิจปริทัศน์**, 8, 2: 129-144.
- มุกิตา คงกระพันธ์. (2554). "การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การ

สนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่." วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ยศวดี สิทธิเดช และชูชัย สมितिไกร. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างแนวโน้มเชิงบวกและความไว้วางใจในองค์กรกับความผูกพันและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม : บทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของความผูกพันต่องาน. ในการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 12 ปี การศึกษา 2560.

ลภัสนันท์ จิระดุลย์พัฒน์ และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2556). "ความพึงพอใจในสวัสดิการและค่าตอบแทนของพนักงานบริษัทเอกชน." วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ, 3, 4.

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชานิประศาสน์. (2545). ระเบียบวิธีการวิจัย. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.

วรางคณา แก้วมณี. (2554). "ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงานและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาล แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ. การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต." มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วสันต์ สุทธาวาศ และประสพชัย พสุนนท์. (2558). "ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน." วารสาร Veridian E-Journal, 8, 1 มกราคม – เมษายน.

วิเชียร วิทยอุดม. (2554). พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: ธนัชการพิมพ์.

ศศินันท์ ทิพย์โอสถ. (2556). "การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร." วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

โสภิต สัจปัญญาพิทักษ์ และภาสกร เติวิพงษ์. (2562). บทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของ "ความผูกพันต่องาน" ในความสัมพันธ์ระหว่าง "ความมีอิสระในงาน" กับ "พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม" ของเจ้าหน้าที่การตลาด. ในการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 3 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประจำปี 2562.

สภาพนักงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2560). "รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการจ่ายค่าตอบแทนแก่หัวหน้างานของส่วนงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่." มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สโรชา โชติ และพนมสิทธิ์ สอนประจักษ์. (2563). "การปรับตัว และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชรในภาวะวิกฤตโควิด-19." บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2554). **รายงานประจำปี 2554** สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สุคนธ์ทิพย์ มงคลเจริญ. (2555). "อิทธิพลของรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ การรับรู้ความสามารถของตนเองและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงานในงานธุรกิจสื่อโทรทัศน์แห่งหนึ่ง." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อรพินทร์ ชูชม. (2558). "ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน: แนวคิดและการประยุกต์." **วารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต**, 5, 2: 40-47.

เอกลักษณ์ ชุมภูชัย และ กาญจนา สุระ. (2561). **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษาพนักงานที่ทำงานอยู่ภายใต้การดูแลของบริษัทสกลพาวเวอร์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด (แมนพาวเวอร์ สาขาลำพูน)**. 24 (Special).

ภาษาอังกฤษ

Agarwal, U. A. J. T. P. M. (2014). "Examining the impact of social exchange relationships on innovative work behaviour." **Team Performance Management**, 20: 102 - 120.

Akram, A., Ali, M., Hassaan, M. J. I. J. o. M. S., and Research, B. (2013). "Impact of job autonomy on work engagement: The mediating role of job crafting in universities of Pakistan." **IJMSBR Open Access Journal**, 3, 1: 31-44.

Bakker, A. B., and Demerouti, E. J. C. d. i. (2008). "Towards a model of work engagement." **Career Development International**, 13, 3: 209-223.

Biswas, S., Varma, A., and Ramaswami, A. J. T. I. J. o. H. R. M. (2013). "Linking distributive and procedural justice to employee engagement through social exchange: A field study in India." **International Journal of Human Resource Management**, 24, 8: 1570-1587.

Blau, P. M. J. S. i. (1964). "Justice in social exchange." **Sociological Inquiry**, 34, 2: 193-206.

Bohlander, S., and Sherman. (2001). **Managing Human resources**. 12th ed. Ohio: Souty-Westen College.

- Brunetto, Y., Xerri, M., Shriberg, A., FarrWharton, R., Shacklock, K., Newman, S., and Dienger, J. J. J. o. a. n. (2013). "The impact of workplace relationships on engagement, wellbeing, commitment and turnover for nurses in Australia and the USA." **Sage Journals**, 69, 12: 2786-2799.
- Chiang, C.-F., and Hsieh, T.-S. J. I. j. o. h. m. (2012). "The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior." **International Journal of Hospitality Management**, 31, 1: 180-190.
- Davis, K., and Newstorm, J. (1989). **Human behaviour at work: organizational behavior**. พิมพ์ครั้งที่ 8th ed. Singapore: McGrawhill Book Bo, Inc.
- De Alencar, E. M. S., and De Bruno-Faria, M. F. J. T. J. o. C. B. (1997). "Characteristics of on organizational environment which stimulate and inhibit creativity." **Journal of Creative Behavior**, 31, 4: 271-281.
- De Jong, J. P. J., and Den Hartog, D. (2010). "Measuring Innovative Work Behavior." **Creativity and Innovation Management**, 19, 1: 23.
- De Spiegelaere, S., Van Gyes, G., De Witte, H., Niesen, W., Van Hootegem, G. J. C., and management, i. (2014). "On the relation of job insecurity, job autonomy, innovative work behaviour and the mediating effect of work engagement." **G Van Hootegem Creativity and Innovation Management**, 23, 3: 318-330.
- Eisenberger, R., Armali, S., Rexwingle, B., Lynch, P. D., and Rhoades, L. (2001). "Reciprocation of Perceived Organization Support." **Journal of Applied Psychology**, 86: 42 – 51.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., and Sowa, D. J. J. o. A. p. (1986). "Perceived organizational support." 71, 3: 500.
- Eisenberger, R., Lynch, P. D., and Armeli, S. J. J. o. a. p. (1999). "Perceived organizational support: Inferior versus superior performance by wary employees." **Journal of Applied Psychology**, 84, 4: 467.
- Fontana, R., and Nesta, L. J. R. o. I. O. (2009). "Product innovation and survival in a high-tech industry." **Review of Industrial Organization**, 34, 4: 287-306.
- Gallup. (2013). **Gallup's research-based approach**. Accessed June 13, 2022. Available from <http://www.gallup.com/poll/165269/worldwide-employees-engaged->

work.aspx

- Gibbons, R. J. J. o. e. p. (1998). "Incentives in organizations." **Journal of Economic Perspectives**, 12, 4: 115-132.
- Gomez-Mejia, L. R., Cruz, C., Berrone, P., and De Castro, J. J. A. o. M. A. (2011). "The bind that ties: Socioemotional wealth preservation in family firms." **The Academy of Management Annals**, 5, 1: 653-707.
- Imhof, S., and Andresen, M. J. E. R. (2017). "German temporary agency workers' SWB: the impact of POS provided by agencies." **Employee Relations**, 39, 4 September.
- Kanter, R. M. J. C. R. (1988). "Three tiers for innovation research." **Communication Research**, 15, 5: 509-523.
- Kline, R. B. (2005). **Principles and practice of structural equation modeling**. New York: Guilford Press.
- Krishnan, A. V. J. J. o. N., Eviston, T. J., Croxson, G. R., Kennedy, P. G., Hadlock, T., Neurosurgery, and Psychiatry. (2015). "Bell's palsy: aetiology, clinical features and multidisciplinary care." **Journal of Neurology, Neurosurgery, and Psychiatry**, 86, 12: 1356-1361.
- Lawer, N. J. P. A. R. (1971). "Developing New Employment Tests for Minorities." **Public administration review**, 31, 4: 459-461.
- Likert, R. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale. In M. Fishbein (Ed.), **Attitude Theory and Measurement** (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.
- Maslach, C., and Leiter, M. P. (1997). **The truth about burnout: how organizations**. New York, NY.
- Milkovich, G., T., Newman, J. M., and Gerhart, B. (2011). **Compensation**. 10th ed. New York: McGraw-Hill.
- Mondy, N., Cathalan, E., Hemmer, C., and Voituron, Y. J. J. o. i. p. (2011). "The energetic costs of case construction in the caddisfly *Limnephilus rhombicus*: direct impacts on larvae and delayed impacts on adults." **Journal of Insect Physiology**, 57, 1: 197-202.
- Nicoli, S., Knyphausen, C.-P., Zhu, L. J., Lakshmanan, A., and Lawson, N. D. J. D. c. (2012). "miR-221 is required for endothelial tip cell behaviors during vascular

- development." **Developmental Cell**, 22, 2: 418-429.
- Prieto, I. M., and Pérez-Santana, M. P. J. P. R. (2014). "Managing innovative work behavior: the role of human resource practices." **Personnel Review**, 43, 2: 184-208.
- Rhoades, L., and Eisenberger, R. J. J. o. a. p. (2002). "Perceived organizational support: a review of the literature." **Journal of Applied Psychology**, 87, 4: 698.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. J. W. e. A. h. o. e. t., and research. (2010). "Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept." **Work engagement: A handbook of essential theory and research**, 12: 10-24.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., and Bakker, A. B. (2002). "The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach." **Journal of Happiness Studies**, 3, 1: 71-92.
- Schaufeli, W. B., Taris, T. W., and Van Rhenen, W. (2008). "Workaholism, burnout and work engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being? Applied Psychology." **An International Review**, 57: 173-203.
- Slatten, T., and Mehmetoglu, M. (2011). "Antecedents and effects of engaged frontline employees a study from the hospitality industry." **Managing service quality**, 21, 1: 88-107.
- Wang, X., Liu, L., Zou, F., Hao, J., and Wu, H. J. B. R. I. (2017). "Associations of occupational stressors, perceived organizational support, and psychological capital with work engagement among Chinese female nurses." **Journal of Biomed Research International**.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., and Liden, R. C. (1997). "Perceived Organizational Support and Leader – Member Exchange : A Social Exchang Perspective." **Academy of Management Journal**, 40: 82 – 111.
- Yoon, J., and Lim, J.-C. J. H. r. (1999). "Organizational support in the workplace: The case of Korean hospital employees." **Human Relations**, 52, 7: 923-945.
- Zhou, J., and George, J. M. J. A. o. M. j. (2001). "When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expression of voice." 44, 4: 682-696.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์: กรณีศึกษา บริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้การวัดความเที่ยงตรงจาก ค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามแต่ละข้อ กับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) โดยมีผลการทดสอบดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ข้อเสนอแนะ
		1	2	3		
1	เพศ <input type="radio"/> ชาย <input type="radio"/> หญิง	1	1	1	1	
2	อายุ <input type="radio"/> 20-30 ปี <input type="radio"/> 31-40 ปี <input type="radio"/> 41-50 ปี <input type="radio"/> มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	1	1	1	1	
3	สถานภาพ <input type="radio"/> โสด <input type="radio"/> สมรส <input type="radio"/> อื่น ๆ ระบุ.....	1	1	1	1	
4	ระดับการศึกษาที่สำเร็จการศึกษา <input type="radio"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="radio"/> ปริญญาตรี <input type="radio"/> ปริญญาโท	1	1	1	1	
5	รายได้ <input type="radio"/> ต่ำกว่า 15,000 บาท <input type="radio"/> 15,001 – 30,000 บาท <input type="radio"/> 30,001 – 50,000 บาท <input type="radio"/> 50,001 – 70,000 บาท <input type="radio"/> 70,001 – 100,000 บาท <input type="radio"/> มากกว่า 100,000 ขึ้นไป	1	1	1	1	
6	อายุการทำงาน <input type="radio"/> 1-5 ปี <input type="radio"/> 6-10 ปี <input type="radio"/> 11-15 ปี <input type="radio"/> ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป	1	1	1	1	

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ข้อเสนอแนะ
		1	2	3		
7	หน่วยงาน <input type="radio"/> ฝ่าย Construction <input type="radio"/> ฝ่าย Project Management <input type="radio"/> ฝ่าย Product Development <input type="radio"/> ฝ่าย Marketing	1	1	1	1	
8	ตำแหน่งงาน <input type="radio"/> ระดับปฏิบัติการ Band 1-2 (Foreman / Admin / Engineer / Product Development / Marketing Officer) <input type="radio"/> ระดับหัวหน้างาน Band 3-4 (Project Engineer / Project Manager / Specialist / Manager) <input type="radio"/> ระดับผู้บริหาร Band 5-6 (Vice President / Executive Vice President)	1	1	1	1	

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

ข้อ	การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ข้อเสนอแนะ
		1	2	3		
	ด้านการปฏิบัติงาน					
1	องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เช่น การวางแผนงานก่อสร้าง การให้เปิดแนวความคิดใหม่ๆของวิธีการก่อสร้าง	1	1	1	1	
2	องค์กรได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	1	1	1	1	
3	เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน และระบบสารสนเทศที่องค์กรจัดหาให้ ตอบสนองตรงตามความต้องการในการทำงานของท่าน และทำให้ทำงานได้สะดวกสบายขึ้น	1	1	1	1	
	ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร					
4	ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสดำเนินการสนับสนุนจากองค์กรให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	1	1	1	1	
5	ท่านคิดว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงก้าวหน้า และมีโอกาสเติบโตได้อีกในอนาคตมากกว่าบริษัทก่อสร้างหรือบริษัทอื่น ๆ	0	1	1	1	

ข้อ	การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ข้อเสนอแนะ
		1	2	3		
	ด้านการใส่ใจขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร					
6	หน่วยงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องให้การช่วยเหลือสนับสนุนให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถของท่าน	1	1	1	1	
7	ท่านได้รับความยุติธรรมในการบริหารจัดการเรื่องต่าง ๆ ในองค์กรที่มีผลกระทบต่อพนักงาน	1	1	1	1	
	ด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของบุคลากร					
8	ท่านคิดว่าองค์กรมองเห็นความสำคัญของท่าน โดยต้องการที่จะรักษาท่านไว้	1	1	1	1	
9	ท่านคิดว่าองค์กรจะไม่เลิกจ้างพนักงาน แม้องค์กรประสบภาวะวิกฤติ เช่น Covid-19 หรือปัญหาด้านการเงิน	1	1	1	1	

ตอนที่ 3 : แบบสอบถามการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม

ข้อ	การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างมีความยุติธรรม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ข้อเสนอแนะ
		1	2	3		
	ด้านความเสมอภาคภายใน					
1	ท่านมีความพึงพอใจกับเงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน เช่น ค่าล่วงเวลาการทำงาน	1	1	1	1	
2	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาในการทำงาน	1	1	1	1	
3	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับประสบการณ์การทำงานของท่าน	1	1	1	1	
4	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานอื่นๆ ในองค์กรที่มีระดับความรับผิดชอบและความยากง่ายของงานใกล้เคียงกัน	1	1	1	1	

ข้อ	การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทน อย่างมีความยุติธรรม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ข้อเสนอแนะ
		1	2	3		
	ด้านความเสมอภาคภายนอก					
5	สวัสดิการและผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร นั้นเพียงพอ เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัท อสังหาริมทรัพย์อื่นๆ	1	1	1	1	
6	ผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรมีความเหมาะสมกับ ระดับคุณวุฒิของท่านในตลาดแรงงาน	1	1	1	1	
	ด้านความเสมอภาครายบุคคล					
7	เงินเดือน ที่ได้รับจากองค์กร มีความเหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถของท่านและตำแหน่งงานที่ ท่านรับผิดชอบ	1	1	1	1	
8	เงินโบนัสประจำปีที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับ งานที่ท่านได้รับมอบหมายจากองค์กร	1	1	1	1	
9	ท่านได้รับเงินรางวัลเพิ่มขึ้นเมื่อผลการปฏิบัติงาน เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด เช่น เงิน แรงจูงใจ (Incentive) เมื่อทำได้เกินเป้าหมายของ ยอดรับรู้รายได้	1	1	1	1	
10	ท่านได้รับตอบแทนคุ้มค่างับสิ่งที่ท่านทุ่มเททำงาน ให้แก่องค์กร	1	1	1	1	
11	ท่านรู้สึกพอใจในค่าตอบแทน เช่น การปรับ เงินเดือนประจำปี และโบนัสประจำปี	1	1	1	1	

ตอนที่ 4 : แบบสอบถามความผูกพันในการทำงาน

ข้อ	ความผูกพันในการทำงาน	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ข้อเสนอแนะ
		1	2	3		
	ด้านความกระตือรือร้น					
1	ขณะทำงาน ท่านรู้สึกว่าคุณมีพลังในการทำงาน อย่างเต็มที่	1	1	1	1	
2	ท่านมีความคิดที่ยืดหยุ่นในขณะทำงาน	1	1	1	1	
3	ขณะทำงาน ท่านเป็นคนที่มีมุ่งมั่นอยู่เสมอ แม้ว่า จะมีปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน	1	1	1	1	

ข้อ	ความผูกพันในการทำงาน	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ข้อเสนอแนะ
		1	2	3		
4	ขณะทำงาน ท่านรู้สึกมีพลังกำลัง และตื่นตัวในการทำงาน	1	1	1	1	
5	ท่านมีความกระตือรือร้นที่อยากจะทำงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ	1	1	1	1	
	ด้านการอุทิศตนให้กับงาน					
6	ท่านคิดว่างานที่ท่านทำเป็นแรงบันดาลใจของท่าน	1	1	1	1	
7	ท่านมีความภาคภูมิใจกับงานที่ท่านทำในปัจจุบัน	1	1	1	1	
8	ท่านรู้สึกอยากทำงาน เมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้า	1	1	1	1	
9	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับท่าน	1	1	1	1	
	ด้านความรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต					
10	ท่านมักจะรู้สึกมุ่งมั่นอยู่กับงานที่ท่านทำ	1	1	1	1	
11	ท่านสามารถปฏิบัติงานของท่านแต่ละงานได้ต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานๆ	1	1	1	1	
12	ขณะทำงาน ท่านรู้สึกว่ามีความสุขกับการทำงาน	1	1	1	1	
13	ขณะทำงาน ท่านมักจะลืมทุก ๆ สิ่งรอบตัวของท่าน	1	1	1	1	
14	ท่านรู้สึกว่าเมื่อท่านทำงานเวลาหมดไปอย่างรวดเร็ว	1	1	1	1	
15	ท่านคิดว่าการแยกตัวเองออกจากการทำงานเป็นสิ่งที่ท่านทำได้ยากลำบาก	1	1	1	1	
16	ท่านคิดว่างานที่ท่านทำเป็นงานที่มีคุณค่าและมีความสำคัญกับองค์กร	1	1	1	1	

ตอนที่ 5 : แบบสอบถามพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน

ข้อ	พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	ความคิดเห็นของ			IOC	ข้อเสนอแนะ
		ผู้เชี่ยวชาญ				
		1	2	3		
1	ท่านให้ความสนใจพัฒนาในสิ่งใหม่ๆ ที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	1	1	1	1	
2	ท่านสนใจที่จะศึกษาเรียนรู้หาสิ่งใหม่ๆ ที่จะเพิ่มความสามารถของท่านเพื่อให้งานมีคุณภาพและประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	1	1	1	1	
3	ท่านติดตามข่าวสารหรือทฤษฎี และประยุกต์สิ่งใหม่ๆ ที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น Product / Function / Quality / Cycle time	1	1	1	1	
4	ท่านรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์จากลูกค้าที่อาศัยมาเพื่อปรับใช้ในการพัฒนาและแก้ไขในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	1	1	1	1	
5	ท่านยอมรับสิ่งใหม่ๆ ที่ทำให้การก่อสร้างบ้านมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	1	1	1	1	
6	ท่านยินดีที่จะทดลองและนำสิ่งใหม่ๆ มาเพื่อปรับใช้ให้บ้านที่ก่อสร้างนั้น สัมพันธ์กับลูกค้ามีคุณภาพและการฟังก์ชันการใช้งานที่ตอบโจทย์กับลูกค้า	1	1	1	1	
7	ท่านให้คำแนะนำหรือข้อความคิดเห็นกับเพื่อร่วมงานในการพัฒนาเพื่อใช้สิ่งใหม่ๆ เพื่อให้ได้คุณภาพและมีประสิทธิภาพแก่ลูกค้า	1	1	1	1	
8	ท่านพร้อมที่จะปรับตัวเองเพื่อให้เข้ากับสิ่งใหม่เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น	1	1	1	1	



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม
เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม
ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท โซเคน ดีเวลลอปเม้นท์ กรุ๊ป จำกัด ในการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างมีความยุติธรรม ความผูกพันในงาน และพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์นวัตกรรม เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยแบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 6 หน้า แบ่งออกเป็น 5 ตอน เพื่อให้ง่ายต่อการทำแบบสอบถาม ดังนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ หน่วยงาน อายุการทำงาน หน่วยงาน และระดับตำแหน่งงาน
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันในการทำงาน
- ตอนที่ 5 แบบสอบถามพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน



ตอนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดระบุเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ชาย หญิง
 อื่น ๆ

2. อายุ

- 20-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก

5. รายได้

- ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,001 – 30,000 บาท 30,001 – 50,000 บาท
 50,001 – 70,000 บาท 70,001 – 100,000 บาท มากกว่า 100,000 ขึ้นไป

6. อายุการทำงาน

- 1-5 ปี 6-10 ปี
 11-15 ปี ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป

7. ส่วนงานที่สังกัด

- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายพัฒนาโครงการ
 ฝ่ายวางแผนและบริหารความเสี่ยง ฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด
 ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายนิติกรรม ฝ่ายก่อสร้างแนวสูงและแนวราบ
 ฝ่ายสนับสนุนก่อสร้างกลาง ฝ่ายบัญชี ฝ่ายการเงิน ฝ่ายธุรการ
 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายบริหาร

8. ตำแหน่งงาน

- ระดับชั้นที่ 2 - เจ้าหน้าที่ ระดับชั้นที่ 3 - เจ้าหน้าที่อาวุโส
 ระดับชั้นที่ 4 - ผู้จัดการส่วน ระดับชั้นที่ 5 - ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย
 ระดับชั้นที่ 6 - ผู้อำนวยการฝ่าย ระดับชั้นที่ 7 - ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส
 ระดับชั้นที่ 8 - ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
 ระดับชั้นที่ 9 - รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

คำชี้แจง โปรดระบุเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่สอดคล้องกับการรับรู้ของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ

ลำดับ	การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
		6	5	4	3	2	1
	ด้านการปฏิบัติงาน						
1	ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานได้เปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เช่น การวางแผนการทำงาน การเสนอแนวความคิดใหม่ๆ เพื่อพัฒนาวิธีการทำงาน						
2	บ่อยครั้งที่ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานไม่ได้ให้คำแนะนำหรือไม่ได้รับการช่วยเหลือเพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานอย่างจริงจัง						
3	การทำงานของท่านเป็นไปอย่างราบรื่น เนื่องจากองค์กรจัดหาวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานที่ตรงตามความต้องการของท่าน						
	ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร						
4	ท่านไม่ได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามศักยภาพของตนเอง						
5	ท่านได้รับโอกาสจากองค์กรให้พัฒนาตนเอง โดยการฝึกอบรม หรือศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน						
6	องค์กรให้การสนับสนุนงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ สำหรับการปฏิบัติงาน การพัฒนาตนเองและการพัฒนางานของท่านอย่างต่อเนื่อง						

ลำดับ	การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
		6	5	4	3	2	1
	ด้านการใส่ใจขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร						
7	องค์กรให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานร้องขอความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ						
8	องค์กรช่วยแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานเสมอ						
9	องค์กรเอาใจใส่ชีวิตความเป็นอยู่ ความเป็นปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน						
	ด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของบุคลากร						
10	ท่านรู้สึกว่างค์กรไม่เล็งเห็นคุณค่าและศักยภาพในการปฏิบัติงานของท่าน และไม่ต้องการธำรงรักษาท่านไว้กับองค์กร						
11	ท่านเชื่อว่ามีความเป็นได้ไม่น้อยมาก ที่องค์กรจะเลิกจ้างพนักงาน แม้ว่าองค์กรจะประสบภาวะวิกฤติ						

ตอนที่ 3 : แบบสอบถามการรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม

คำชี้แจง โปรดระบุเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ลำดับ	การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทนอย่างมีความยุติธรรม	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
		6	5	4	3	2	1
	ด้านความเสมอภาคภายในองค์กร						
1	ท่านพึงพอใจกับเงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษในปัจจุบัน เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ได้รับ						
2	ค่าตอบแทนที่ได้รับทำให้ท่านรู้สึกถึงความไม่ยุติธรรมเมื่อเทียบกับเวลาในการปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนด						

ลำดับ	การรับรู้การจ่ายค่าตอบแทน อย่างมีความยุติธรรม	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่ จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
		6	5	4	3	2	1
3	ประสบการณ์การทำงานและผลตอบแทนที่ได้รับ ทำให้ท่านรู้สึกว่างค์กรแห่งนี้มีความยุติธรรม						
4	ท่านได้รับผลตอบแทนที่เท่ากับพนักงานอื่นๆ ที่มีระดับความรับผิดชอบและความยากของงาน ใกล้เคียงกัน						
	ด้านความเสมอภาคภายนอก						
5	สวัสดิการและผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร เหมาะสมตามมาตรฐานเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นที่ ทำธุรกิจประเภทเดียวกัน						
6	ผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรมีความเหมาะสม กับคุณวุฒิของท่านตามเกณฑ์ในตลาดแรงงาน						
7	องค์กรได้จ่ายค่าตอบแทนที่อิงกับค่าตอบแทนของ ธุรกิจภายนอกองค์กรที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึง กับงานที่ท่านทำอยู่						
	ด้านความเสมอภาครายบุคคล						
8	เงินเดือน ที่ได้รับจากองค์กร มีความเหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถและตำแหน่งงานที่ท่าน รับผิดชอบ						
9	เงินโบนัสประจำปีมีความเหมาะสมกับภาระงานที่ ท่านได้รับมอบหมายจากองค์กร						
10	เมื่อผลการปฏิบัติงานบรรลุเกินเป้าหมายที่องค์กร กำหนด ท่านจะได้รับสิ่งจูงใจในรูปแบบเงินรางวัล (Incentive)						
11	ผลตอบแทนที่พนักงานได้รับ ไม่ได้เป็นสิ่งสะท้อน ถึงความมุ่งมั่นทุ่มเทและการอุทิศตนให้แก่องค์กร อย่างแท้จริง						
12	โดยภาพรวมท่านรู้สึกพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับ จากองค์กร เช่น การปรับเงินเดือนประจำปี และ โบนัสประจำปี						

ตอนที่ 4 : แบบสอบถามความผูกพันในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดระบุเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ลำดับ	ความผูกพันในการทำงาน	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
		6	5	4	3	2	1
	ด้านความกระตือรือร้น						
1	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายต่อการทำงานที่องค์กรแห่งนี้						
2	ท่านรู้สึกสนุกสนานในการทำงานที่สามารถยืดหยุ่นทางความคิด						
3	แม้ว่าจะเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน ท่านยังมีความมุ่งมั่นอยู่เสมอที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร						
4	ท่านรู้สึกกระตือรือร้นกับการทำงานในบทบาทหน้าที่หรืองานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร ให้บรรลุผลสำเร็จ						
	ด้านการอุทิศตนให้กับงาน						
5	งานที่ท่านรับผิดชอบก่อให้เกิดความเครียดกับท่าน บางอย่างกับท่าน						
6	ท่านไม่เคยรู้สึกภาคภูมิใจกับงานที่ท่านทำในปัจจุบัน						
7	การเริ่มต้นวันใหม่ของทุก ๆ วัน ท่านรู้สึกอยากไปทำงานที่องค์กรแห่งนี้						
8	ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับท่าน						
	ด้านความรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต						
9	ท่านมักจะรู้สึกมุ่งมั่นอยู่กับงานที่ท่านทำ						
10	ท่านรู้สึกมีความสุขในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานๆ						
11	ท่านมักจะจดจ่ออยู่กับงานจนลืมทุก ๆ สิ่งรอบตัวของท่าน						

ลำดับ	ความผูกพันในการทำงาน	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
		6	5	4	3	2	1
12	บ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกว่าคุณค่าของการทำงานทำให้ท่านไม่มีความสุข						
13	การแยกตัวเองออกจากเรื่องงานในแต่ละวัน ทำให้ท่านรู้สึกขาดบางสิ่งบางอย่างในชีวิต						
14	ท่านรู้สึกอยู่เสมอว่างานที่ท่านทำเป็นงานที่มีคุณค่าและมีความสำคัญกับองค์กร						

ตอนที่ 5 : แบบสอบถามพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดระบุเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ลำดับ	พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
		6	5	4	3	2	1
1	ท่านให้ความสนใจเกี่ยวกับการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น						
2	ท่านมักจะแสวงหาความรู้ด้วยตนเองหรือเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ						
3	ท่านติดตามข่าวสารหรือแนวคิดใหม่ๆ และนำมาประยุกต์กับการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ						
4	ท่านแสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวบรวมไว้มาใช้ประโยชน์เพื่อปรับปรุงพัฒนาและแก้ไขการปฏิบัติงานอยู่เสมอ						
5	ท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรม และพร้อมปรับตัวอยู่เสมอเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น						

ลำดับ	พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
		6	5	4	3	2	1
6	ท่านรู้สึกเต็มใจ หากองค์กรมอบหมายให้ท่านทดลองและต่อยอดนวัตกรรม ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันให้ดีขึ้น						
7	ท่านมักจะแสดงความคิดเห็นหรือให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาในการทำงาน						
8	ท่านพร้อมที่จะดึงศักยภาพของตนเองเพื่อร่วมคิดและสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถเชิงการแข่งขันให้กับองค์กร						



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายอริวัฒน์ อธิไธมยะ
วัน เดือน ปี เกิด	9 พฤษภาคม 2532
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ 2555 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม
ที่อยู่ปัจจุบัน	69/39 หมู่บ้าน The plant simpls พหลโยธิน - สายไหม แขวงสายไหม เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร 10220

