

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันของพนักงาน

ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานเขตสามยอด

THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB MOTIVATION AND ENGAGEMENT OF EMPLOYEES IN A FINANCIAL BANK, SAMYOD DISTRICT OFFICE

สุนันทา ภูวงษ์¹, กนกอร บุญมาเกิด², สุชาร์ตน์ บุญอยู่³

¹เจ้าหน้าที่อาวุโสติดตามและประเมินผล ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

^{2,3} ผู้ช่วยนักวิจัย, นักวิจัยอิสระ กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันของพนักงาน และ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานเขตสามยอด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานเขตสามยอด จำนวน 134 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานเขตสามยอด มีแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานเขตสามยอด พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, ความผูกพันของพนักงาน

Abstract

The objectives of this research were to: (1) study the level of job motivation and engagement of the employees; and (2) the relationship between job motivation and engagement of the employees in a financial bank, Samyod district office. The questionnaire was administered to 134 employees in a financial bank, Samyod district office. The statistics used for analyzing the data were percentage, mean, standard deviation, and Pearson's product moment correlation coefficient. The research findings were as follows: (1) employees in a financial bank, Samyod district office had a high level of job motivation and employee engagement overall; and (2) the relationship between job motivation and engagement of the employees in a financial bank, Samyod district office revealed that the job motivation was correlated with engagement of the employees, at a statistically significant level of 0.01.

Keyword: Job Motivation, Employee Engagement

1. บทนำ

สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจสังคม การเมืองและเทคโนโลยีอันเป็นผลมาจากโลกาภิวัตน์ทำให้การดำเนินธุรกิจขององค์กรในปัจจุบันมีลักษณะการแข่งขันที่มีความรุนแรงทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลกมีการแข่งขันสูง ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องพัฒนาเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งทรัพยากรมนุษย์เปรียบเสมือนทรัพยากรที่สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ (Kumar, 2011) โดยปัจจัยที่มีความสำคัญเปรียบเสมือนจุดแข็งหลักขององค์กรก็คือ “ทรัพยากรมนุษย์” ในการขับเคลื่อนทางธุรกิจ และเป็นทรัพยากรที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะ ทักษะที่แตกต่างกันทำให้ความพอใจในการทำงาน ความกระตือรือร้น และความปรารถนาที่จะทำงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรไม่เท่าเทียมกัน

ธนาคารถือเป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่มีความสำคัญต่อทรัพยากรบุคคลที่นับเป็นหัวใจแห่งความสำเร็จขององค์กร โดยบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารและพัฒนาให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ หากองค์กรใดมีบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานที่ดีก็ย่อมทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีศักยภาพในการแข่งขันและพัฒนา ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานระยะยาว แต่อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการทรัพยากรมนุษย์ก็อาจส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์กรขึ้นได้เช่นกัน และจากผลสำรวจการจัดลำดับของอัตราการลาออกผ่านโทรศัพท์ในกลุ่มพนักงานธนาคารขนาดใหญ่ 5 แห่ง ในช่วง 6 เดือนแรกของปี 2556 พบว่า ธนาคารที่มีอัตราการลาออกของพนักงานสูงสุด คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่ 8.80% อันดับ 2 ธนาคารกสิกรไทยไทยที่ 8.45% อันดับ 3 ธนาคารไทยพาณิชย์ที่ 7.02% อันดับ 4 ธนาคารกรุงเทพที่ 5% และอันดับสุดท้ายเป็นธนาคารกรุงไทยที่ 1.47%. (โพสต์ทู

เคย, 2556) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานของสถาบันการเงินของไทยมีอัตราการเข้าออกสูง และจากการศึกษาวิจัยพบว่า การจะลดอัตราการเข้าออกของพนักงานภายในองค์กรให้คงอยู่ได้นั้น ต้องสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความผูกใจรักร่วมในองค์กร เพื่อให้พนักงานอยู่กับองค์กรได้อย่างยาวนาน และสร้างสรรค์ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ โดยการสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้นั้นต้องอาศัยปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่เป็นพลังที่จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ให้เกิดการกระทำหรือกิจกรรมได้เต็มความสามารถ (Kabalmay, Hubeis, & Dirdjosuparto, 2014, p. 393) โดยพฤติกรรมของพนักงานจะสามารถปรับเปลี่ยนให้เกิดเป็นประสิทธิภาพต่อองค์กรได้ด้วยการสร้างแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลให้กลายเป็นทัศนคติที่ก่อให้เกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานเขตสามยอด เพื่อให้ทราบแนวทางการสร้างความผูกพันของพนักงาน รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดความผูกพันในงานของพนักงานต่อองค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานเขตสามยอด

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานเขตสามยอด

3. ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานเขตสามยอด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 200 คน (ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานเขตสามยอด, 2560) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานเขตสามยอด จำนวน 134 คน มีวิธีการได้มาซึ่งการกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยการใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1967) ภายใต้ความเชื่อมั่น 95% ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ $\pm 5\%$ ได้จำนวน 134 คน ใช้สุ่มตัวอย่างด้วย (1) วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และ (2) วิธีสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในแต่ละสาขา

4. การทบทวนวรรณกรรม

4.1 แรงจูงใจในการทำงาน (Job Motivation) เป็นพลังหรือแรงผลักดันทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่กระตือรือร้น (Daft, 2000, pp. 534) ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไปตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุลเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม (ปฐมวงศ์ สีหาเสนา, 2557, หน้า 11) โดยแรงจูงใจในการทำงานจะประกอบด้วย (1) แรงจูงใจภายในที่เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกอันเนื่องมาจากความสนใจหรือความมีคุณค่าที่มีในสิ่งนั้นมากกว่าการแสดงพฤติกรรมเพื่อความมุ่งหวังในรางวัลบางอย่างหรือตัวเงิน (Corsini, 2002, p. 505) และ (2) แรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากความคาดหวังสิ่งอื่นภายในตัว

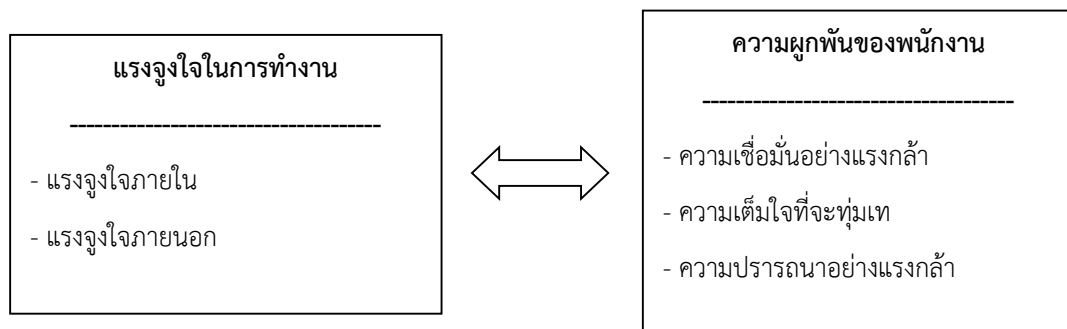
บุคคล เช่น รางวัล คำชมเชย หรือสิ่งล่อใจอื่น ๆ ไม่ได้กระทำเพื่อความสำเร็จในสิ่งนั้นเลย แรงจูงใจภายนอกอาจเป็นแรงผลักดันในการแสดงพฤติกรรมอย่างมีเป้าหมายและมีทิศทางโดยกระบวนการใดๆ ก็ได้จากภายนอกตัวบุคคล (ศุภรางค์ สุวรรณธรรม, 2555, หน้า 24) ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยของ Salleh et al (2016) ที่ว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานที่เพิ่มสูงขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีความผูกพันในองค์กรที่สูงขึ้นเช่นกัน โดยความผูกพันขององค์กรจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อบทบาทของพนักงานที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Kabalmay, Hubeis & Dirdjosuparto, 2014; Altindis, 2011)

4.2 ความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) เป็นทัศนคติที่สะท้อนเกี่ยวข้องระหว่างพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งยินดีที่จะมีส่วนร่วมเป็นสมาชิกและปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรตลอดไป (ณัฐพันธุ์ เขจรันท์, 2551, หน้า 105) ตลอดจนเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลและองค์กรเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร รู้สึกว่าตนได้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงมีความศรัทธารวมถึงความจงรักภักดีและตั้งใจที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่ทำงานให้บรรลุเป้าหมายและความต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (สมจิตร จันทรเพ็ญ, 2557, หน้า 9) โดยความผูกพันของพนักงานจะเป็นการแสดงออกถึง

ความสัมพันธ์อันแนบแน่นของบุคคลที่มีความรู้สึกเกี่ยวพันเกี่ยวเนื่องกันและยึดถือองค์กร มีความรู้สึกดี ๆ ที่บุคคลมีต่อองค์กรต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรงและต่อผู้บริหารสูงสุด (สายใจ กุลนาคะ, 2556, หน้า 5) โดยความผูกพันของพนักงานจะประกอบด้วย (1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าเป็นความรู้สึกศรัทธา ความมั่นใจในองค์กรการยอมรับในสิ่งที่องค์กรกำหนดมาให้ปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นความหมายหรือค่านิยมต่าง ๆ ที่มีอยู่ในองค์กรนั้น (จำนง เหล่าคงธรรม, 2554, หน้า 15) (2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทเป็นความเต็มใจของพนักงานที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังความคิดและยอมสละเวลาให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จ ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรในภาพรวม (พิศิษฐ์ มอญไ้, 2554, หน้า 4) และ (3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าเป็นความต้องการที่จะปฏิบัติงานในฐานะเป็นพนักงานคนหนึ่งขององค์กรอย่างแน่วแน่มิคิดหรือต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร (ฐิติมา หลักทอ, 2557, หน้า 8)

5. กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัยจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานเขตสามยอด โดยซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสรุปและสร้างเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

6. สมมติฐานการวิจัย

แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานเขตสามยอด

7. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัยแบ่งตามขอบเขตและรายละเอียดที่ศึกษาดังนี้

7.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานเขตสามยอด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 200 คน (ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานเขตสามยอด, 2560)

7.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานเขตสามยอด จำนวน 134 คน ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Yamane (1973) ภายใต้ความเชื่อมั่น 95% ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ± 5 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง 2 แบบ คือ (1) วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และ (2) วิธีสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในแต่ละสาขา

7.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งส่วนที่เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของ 1 ผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2-3 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับของแรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงาน โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแบบของ Likert' Scale (Likert, 1932)

7.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานเขตสามยอด จำนวน 134 คน มีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

7.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติวิเคราะห์ที่ประกอบด้วย

7.5.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการหาค่าร้อยละ

7.5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันของพนักงานด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

7.5.3 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

8. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

8.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 67.16) มีอายุระหว่าง 30-40 ปี (ร้อยละ 50) มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 58.96) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 58.96) มีระยะเวลา

การทำงานน้อยกว่า 5 ปี (ร้อยละ 32.09) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท (ร้อยละ 47.01)

8.2 ผลการวิเคราะห์สถิติพรรณนาของแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันของพนักงาน โดยผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติพรรณนา

ตัวแปร/มาตรวัด	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	3.97	0.54	มาก
ด้านแรงจูงใจภายใน	3.98	0.54	มาก
ด้านแรงจูงใจภายนอก	3.84	0.64	มาก
ปัจจัยความผูกพันของพนักงาน	4.11	0.67	มาก
ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า	3.99	0.66	มาก
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท	4.35	0.64	มาก
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้า	3.99	0.97	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์สถิติพรรณนาโดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$, $SD=0.54$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.98$, $SD=0.54$.) รองลงมา คือ ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก ($\bar{X}=3.84$, $SD=0.64$) ส่วนปัจจัยความผูกพันของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$, $SD=0.67$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยความผูกพันของพนักงานด้านความเต็มใจที่จะ

ทุ่มเทอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.35$, $SD=0.64$) รองลงมา คือ ปัจจัยความผูกพันของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้า ($\bar{X}=3.99$, $SD=0.97$) และปัจจัยความผูกพันของพนักงานด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ($\bar{X}=3.99$, $SD=0.66$.)

8.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานเขตสามยอด โดยผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันของพนักงาน

Relation	MA	MB	TO_MAB	EA	EB	EC	TO_EABC
MA		0.716**	0.912**	0.625**	0.522**	0.517**	0.625**
MB			0.939**	0.765**	0.565**	0.506**	0.680**
TO_MAB				0.757**	0.588**	0.552**	0.707**
EA					0.660**	0.655**	0.861**
EB						0.647**	0.852**
EC							0.910**
TO_EABC							

หมายเหตุ – (** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01) (* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05) (MA หมายถึง แรงจูงใจภายใน (MB หมายถึง แรงจูงใจภายนอก) (TO_MAB หมายถึง แรงจูงใจในการทำงาน) (EA หมายถึง ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า) (EB หมายถึง ความเต็มใจที่จะทุ่มเท) (EC หมายถึง ความปรารถนาอย่างแรงกล้า) (TO_EABC หมายถึง ความผูกพันของพนักงาน)

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานกับปัจจัยความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานเขตสามยอดโดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01. ($r = 0.707$) และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายใน (MA) และแรงจูงใจภายนอก (MB) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เช่นกัน ($r=0.625$ และ 0.680)

9. การอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ได้อภิปรายของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานว่ามีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานเขตสามยอด เนื่องจากผู้บริหารมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งแรงจูงใจภายในที่เป็นเรื่องของ การมอบหมายงานที่สามารถทำสำเร็จได้ตามกำหนดเวลา และแรงจูงใจภายนอกที่เป็นการยกย่องชมเชยอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้พนักงานภายในองค์กรเกิดความรัก และผูกพันในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Salleh et al (2016) ที่ว่า แรงจูงใจในการทำงานมี

อิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานที่เพิ่มสูงขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีความผูกพันในองค์กรที่สูงขึ้นเช่นกัน โดยความผูกพันขององค์กรจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อบทบาทของพนักงานที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Kabalmay, Hubeis & Dirdjosuparto, 2014; Altindis, 2011)

10. ข้อเสนอแนะ

10.1 ข้อเสนอแนะเชิงการประยุกต์ใช้ในการจัดการ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานเขตสามยอด มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ดังนี้

10.1.1 จากผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องส่งเสริมให้พนักงานรับรู้ถึงสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดพลังทางบวกภายในจิตใจ โดยมอบหมายงานที่มีความท้าทายความสามารถ พร้อมค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับ

ปริมาณงาน ซึ่งจะนำมาซึ่งการทำงานที่สำเร็จและตรงตามระยะเวลาที่กำหนดด้วยความเต็มใจ เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและเพื่อคงอยู่กับองค์กรตลอดไป

10.1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันของพนักงานจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่ทำงานด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งจะทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม พร้อมยกย่องชมเชยให้มีความสำคัญ ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจและมีความผูกพันกับองค์กร

10.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาตัวแบบ โดยผู้วิจัยมีประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

10.2.1 ควรศึกษาถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ เพิ่มเติมจากปัจจัยส่วนบุคคลและแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลรวมรวมในเชิงลึกได้มากขึ้น

10.2.2 ควรนำทฤษฎีและนำความรู้ที่ได้จากผลการศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์ไปปรับใช้กับองค์กรหรือธุรกิจอื่น ๆ ที่มีการบริหารจัดการเป็นระบบและเป็นองค์กรขนาดใหญ่ เพื่อการวางแผนและปรับปรุงองค์กรให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- โพสต์ทูเดย์. (2556). *สมองไหล: โจทย์ใหญ่แบงก์ไทย*. ค้นเมื่อ 27 เมษายน, 2560, จาก <https://www.posttoday.com/finance/news/243169>.
- จำนง เหล่าคงธรรม. (2554). *การศึกษาความผูกพันของพนักงานของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 15*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ฐิติมา หลักทอง. (2557). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐพันธ์ เจริญนนท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานเขตสามยอด. (2560) ข้อมูลจำนวนทรัพยากรบุคคลประจำปี 2560. กรุงเทพมหานคร: ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สำนักงานเขตสามยอด.
- ปฐมวงศ์ สีหาเสนา. (2557). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวงตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิศิษฐ์ มอญไช้. (2554). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ศุภรางค์ สุขถาวรธรรม. (2555). *ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- สมจิตร จันทรเพ็ญ. (2557). *ความผูกพันของพนักงานของเจ้าหน้าที่ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- สายใจ กุลนายนะ. (2556). *รายได้และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา บริษัท เทนเนโก ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- Altindis, S. (2011). Job motivation and organizational commitment among the health professionals: A questionnaire survey. *African Journal of Business Management*, 5(21), 8601-8609.
- Corsini, R. (2002). *The Dictionary of Psychology*. New York: Brunner-Routledge.
- Daft, R. L. (2000). *Management*. (5th ed.). Fort Worth: Dryden.
- Kabalmay, J., Hubeis, A. V., & Dirdjosuparto, S. (2014). The influence of motivation on commitment of employees at Fisheries Polytechnics of Tual. *Asian Journal of Business and Management*, 2(4), 393-397.
- Kumar, A., Abbas, Q., Ghumro, I. A., & Zeeshan, A. (2011). Job characteristics as predictors of job satisfaction and motivation. *Asian Journal of Business and Management Sciences*, 1(4), 206-216.
- Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 5-53.
- Salleh, S. M., Zahari, A. S. M., Said, N. S. M., & Ali, S. R. O. (2016). The influence of work motivation on organizational commitment in the workplace. *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*, 6(55), 139-143.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.