

ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีกับการคงอยู่
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย
Relationship between Employee Loyalty and Retention
at Thai Commercial Bank

พรทิศา บัญชาพัฒน์ศักดิ์ดา*, เพชรรัตน์ โล้วิชากรติกุล**, ชาณชัย บัญชาพัฒน์ศักดิ์ดา***

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ศึกษา 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร ปัจจัยค่านิยมร่วม ปัจจัยการสร้างแรงจูงใจ กับความจงรักภักดีและการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย 2) ศึกษาลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีกับการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากพนักงานของธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 400 คน ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way

ANOVA) และใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยการสร้างแรงจูงใจ ปัจจัยการบริหารองค์กร ปัจจัยค่านิยมร่วมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เรียงตามลำดับส่วนเรื่องความจงรักภักดีด้านจิตใจ พบว่าพนักงานในองค์กรมีความเต็มใจทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในระดับสูง มีความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐาน พนักงานในองค์กรยอมทำตามความต้องการขององค์กรเพื่อให้ได้ผลตอบแทนในระดับสูง ด้านการคงอยู่พบว่าพนักงานมีความจงรักภักดีกับองค์กรอยู่ในระดับสูง ผลการทดสอบมีความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยมีความสัมพันธ์กับการรับรู้เกี่ยวกับความภักดีในองค์กร ปัจจัยแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความภักดีในองค์กรด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านจิตใจ

*หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต คณะการจัดการ
มหาวิทยาลัยชินวัตร

**บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยชินวัตร

***หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต คณะการจัดการ
มหาวิทยาลัยชินวัตร

และด้านบรรทัดฐาน ปัจจัยค่านิยมร่วมมือมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน ปัจจัยการสร้างแรงจูงใจของพนักงานมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน ด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าความผูกพันด้านจิตใจ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ: ความจงรักภักดี /การคงอยู่

Abstract

The objective of this study was to study relationship between loyalty and retention of employees at Thai Commercial Bank. Questionnaire technique was used in collecting data from 400 employees of Thai Commercial Bank using proportional stratified random sampling in respondent screening. Collected data were analyzed using descriptive statistical tools including mean and standard deviation, while inferential statistical tools in use were One-way ANOVA and multiple regressions in analysis of variable relationship.

Results revealed that factors of work environment, motivation, organization management, and joint values were at the high level respectively. Regarding loyalty, it was found that in the aspect of mind, where employees were willing to commit and dedicate oneself for the organization in order to achieve one's goals, was

found to be at the high level, while in the aspect of norm, where employees were willing to satisfy organizational needs for their compensation, was found at the high level, and in the aspect of retention, where employees were loyal to the organization, was found to be at the high level. Results from variable relationship test, it was found that personal factors of employees at Thai Commercial Bank were related to awareness of loyalty to the organization. The factor of work environment had effects on their loyalty to the organization in the aspect of mind, and norm. The factor of joint values had influence on their loyalty to the organization in the aspect of mind, and norm. The factor of motivation had influence on their loyalty to the organization in the aspect of mind, and norm. Besides, results also revealed that their organization engagement in the aspect of mind and norm, had relationship with retention of the employees at Thai Commercial Bank at the significance level of 0.05.

Keywords: Loyalty, Retention

บทนำ

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ต่างๆ มีสถานะการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากยิ่งขึ้นทุกปีเพราะต่างก็ตั้งเป้าที่จะดึงรายได้เข้าแบงก์ และหวังจะครอบครองส่วนแบ่งทางการตลาดให้มากที่สุด ทำให้ต้องมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและพัฒนาด้านกลยุทธ์ขององค์กรโดยเฉพาะด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งนับได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญ

ที่สุดในปัจจัยด้านการบริหารงาน ทั้งนี้เพราะประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร และการที่คนจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และความสามารถของผู้บริหารขององค์กร ซึ่งมีส่วนสำคัญในการสร้างขวัญและกำลังใจ ตลอดจนบรรยากาศในการทำงานที่ดีให้เกิดขึ้นเพื่อให้คนในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงาน ความภาคภูมิใจของพนักงาน หรือบุคลากรขององค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะทำให้บุคลากรคงอยู่ และทำงานกับองค์กรต่อไป ความภาคภูมิใจต่อองค์กรนั้นเป็นความรู้สึกหรือสภาวะจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์กร มีด้วยกัน 4 ประการ คือ ความจงรักภักดี จิตใจ ความคงอยู่ บรรทัดฐาน และพฤติกรรม ซึ่งในการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ นั้นพบว่า บุคลากรที่มีความจงรักภักดี ด้านจิตใจสูงจะคงอยู่กับองค์กรเพราะเหตุผลที่ว่าอยากอยู่ บุคลากรที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร จะอยู่ทำงานกับองค์กรเพราะเหตุผลที่ว่าจำเป็นต้องอยู่ ส่วนบุคลากรที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานสูงนั้นจะคงอยู่กับองค์กรเพราะเหตุผลที่ว่าควรอยู่ต่อ เพราะการสูญเสียพนักงานที่ทำงานมานานและมีความสามารถไปให้กับองค์กรอื่นเปรียบเสมือนเครื่องจักรที่ขาดกลไกที่สำคัญ การที่ธนาคารสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้เกิดขึ้น จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีแรงจูงใจในการทำงานที่สูง ก็จะมีแรงขับเคลื่อนทำให้ขยันขันแข็งในการทำงาน พยายามช่วยกันปกป้องผลประโยชน์ของธนาคารมีความรักความผูกพันและจะอยู่ทำงานกับธนาคารในระยะยาว

ด้วยสาเหตุที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยต้องการศึกษาความภาคภูมิใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย เปรียบเทียบระหว่างด้านบรรทัดฐานด้านจิตใจ และเพื่อศึกษาว่าระหว่างความภาคภูมิใจด้านบรรทัดฐานกับ

ด้านจิตใจด้านไหนมีผลต่อการคงอยู่ในระยะยาวกับธนาคารพาณิชย์ นอกจากนี้ต้องการศึกษาว่าปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กรหรือองค์ประกอบใดบ้างที่มีผลต่อความภาคภูมิใจและความคงอยู่ของพนักงาน เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทยต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร ปัจจัยค่านิยมร่วม ปัจจัยการสร้างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีและการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย
2. เพื่อศึกษาลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีกับการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

อัจฉรา ไชยกิจ (2553) พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน เพศมีความสำคัญสัมพันธ์กับค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างมีนัยสำคัญ ชนิษฐา นิ่มแก้ว (2554) ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพัน พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมกับความผูกพันมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กัลยารัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์ (2556) ได้ศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสาร

แบบล่างขึ้นบน และด้านการสื่อสารแบบแนวนอน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ในด้านปัจจัยจิตใจ และด้านปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม จุฑาทิพย์ วีระมโนกุล (2559) พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน มรรฐ วิไลลักษณ์ (2556) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กร การทำงานร่วมกัน เป็นทีมและการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ณิชาศินี นำประดิษฐ์ (2556) ได้ศึกษาปัจจัยจิตใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจในการทำงานประกอบด้วย ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกทุกด้าน ซึ่งความผูกพันที่อยู่ในระดับสูง ในส่วนของงานวิจัยที่ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในธุรกิจธนาคาร ได้แก่ วรณวิไล ศรีปัญญาวิชัย (2552) ได้ศึกษาถึงความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธนาคารทหารไทย จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ นิตดา วงศ์สุเรษฐ (2553) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด เขต 32 และพบว่ามีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำในระดับมากทุกด้านและสอดคล้องกับ พิมพ์ชนก ทรายข้าว (2553) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทีเอส

จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ศิริพร ไทยกรณ์ (2554) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่าความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ปัจจัยที่ใช้ในการศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีกับการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ประกอบ ด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร ปัจจัยค่านิยมร่วม ปัจจัยการสร้างแรงจูงใจ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาองค์ประกอบจากแนวคิดของกิลเมอร์และมูส (Gilmer & Moos, 1974) เรื่องของสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน แนวคิดของโรเคิช (Rokeach, 1973) เกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในการทำงานตามลำดับความต้องการของมนุษย์ จากแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow, 1999) แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร จากแนวคิดของเอลเลนและเมเยอร์ (Allen & Mayer, 1993) แนวคิดการคงอยู่ของพนักงาน จากแนวคิดของเบกเกอร์ (Becker, 1960) และทฤษฎี Side-bet Theory (Becker, 1976) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร ปัจจัยค่านิยมร่วม ปัจจัยการสร้างแรงจูงใจ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการวิจัยนี้กำหนดตัวแปรอิสระไว้ 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร ปัจจัยค่านิยมร่วม ปัจจัยการสร้างแรงจูงใจ ตัวแปรตาม คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีกับการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย โดยมีตัวแปรตาม 3 ตัวแปร คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน และการคงอยู่

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือพนักงานของธนาคารพาณิชย์ไทยทั่วประเทศ จำนวน 155,036 คน ที่ทำงานอยู่ในสาขาต่าง ๆ จำนวน 7,060 สาขา (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559) ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Stratified Random Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ผู้บริหารธนาคาร ผู้อำนวยการ เขต/ภาค ผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ผู้จัดการส่วนงาน เจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ไทย คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ได้ขนาดตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง เก็บข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย โดยใช้แบบสอบถาม แบบกำหนดระดับความคิดเห็นตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert's scale) โดยแต่ละข้อจะแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ มีความหมายของค่าคะแนนและความหมาย (Likert's scale อ้างถึงใน สรชัย พิศาลบุตร, 2550) ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยมีค่า

ดัชนีความสอดคล้อง Index of Item Objective Congruency : IOC เท่ากับ 0.86 ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรและทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท การศึกษาระดับปริญญาโท สถานภาพสมรส ระดับเจ้าหน้าที่ มีอายุงานในงานปัจจุบันอยู่ในช่วง 2 - 4 ปี และอายุงานรวมกับการทำงานที่ธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ 6 - 10 ปี

ผลการวิจัยการรับรู้ปัจจัยแวดล้อมในการทำงานของพนักงานในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความสำคัญพบว่า ครอบครัวมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ค่าตอบแทนโดยรวมและโอกาสก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ ผลการวิจัยยังพบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการบริหารองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อเรียงลำดับตามความสำคัญพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับสายการบังคับบัญชามากที่สุด รองลงมาคือ ขอบเขตการควบคุมการรวมศูนย์/การกระจายอำนาจ และความเป็นทางการขององค์กร เรียงตามลำดับ ในประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยค่านิยมร่วมพบว่าในภาพรวมมีการรับรู้อยู่ในระดับสูง โดยผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้เรื่องการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด รองลงมาคือ การพัฒนาตนเอง และการเข้าใจผู้อื่นที่ทำงานอยู่ในองค์กรเดียวกัน นอกจากนี้ผลการวิจัยปัจจัยด้านแรงจูงใจของพนักงาน

ธนาคารพาณิชย์ไทย ในภาพรวมมีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูง โดยพบว่าพนักงานมีความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับของกลุ่มมากที่สุด รองลงมาคือความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย สถานที่ปฏิบัติงาน ความสะดวกในการเดินทาง และด้านความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากผู้อื่น

เรียงตามลำดับ ทั้งนี้ผลการวิจัยพบว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยผู้ตอบแบบสอบถามมีความภักดีต่อองค์กรในระดับสูง โดยมีความภักดีด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับสูง และยืนยันการคงอยู่กับธนาคารในระดับสูง เช่นกัน

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้เรื่องความภักดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

Model	Sum Of Squares	df	Mean Squares	F	Sig.
Regression	13.713	8	1.714	3.089**	0.002
Residual	216.99	392	0.555		
Total	230.70	400	1.714		

*sig ≤ .05 , **sig ≤ , ***sig = .000

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมในการทำงานกับความภักดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

Model	Sum Of Squares	df	Mean Squares	F	Sig.
Regression	96.109	6	16.018	46.772***	.000
Residual	134.592	394	0.342		
Total	230.701	400			

*sig ≤ .05 , **sig ≤ , ***sig = .000

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารองค์กรกับความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

Model	Sum Of Squares	df	Mean Squares	F	Sig.
Regression	86.747	4	21.687	59.507***	0.000
Residual	143.954	396	0.364		
Total	230.701	400			

*sig ≤ .05 , **sig ≤ , ***sig = .000

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่านิยมร่วมกับอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

Model	Sum Of Squares	df	Mean Squares	F	Sig.
Regression	105.006	3	35.002	110.273***	0.000
Residual	125.695	397	0.317		
Total	230.701	400			

*sig ≤ .05 , **sig ≤ , ***sig = .000

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสร้างความแข็งแกร่งใจกับความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

Model	Sum Of Squares	df	Mean Squares	F	Sig.
Regression	128.894	4	32.224	125.024***	0.000
Residual	101.807	396	0.258		
Total	230.701	400			

*sig ≤ .05 , **sig ≤ , ***sig = .000

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างความภักดีในองค์กรกับการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย

Model	Sum Of Squares	df	Mean Squares	F	Sig.
Regression	170.484	1	170.484	613.197***	0.000
Residual	110.654	399	0.278		
Total	281.138	400			

*sig ≤ .05 , **sig ≤ , ***sig = .000

อภิปรายผล

จากตารางที่ 1 ถึง 6 ผลการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับรับรู้เกี่ยวกับความภักดีในองค์กร พบว่า พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา และสถานะภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับความภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน และผลการวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมในการทำงานกับความภักดีในองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า คุณลักษณะของงาน ครอบคลุม หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน ค่าตอบแทนรวม ที่แตกต่างกันของพนักงานมีผลต่อความภักดีในองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นทางการ สายการบังคับบัญชา ขอบเขตการควบคุม

การรวมศูนย์หรือการกระจายอำนาจมีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าการเข้าใจผู้อื่น การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาตนเองของพนักงานเอง มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐาน อธิบายได้ว่าการที่ตัวพนักงานเองมีความเข้าใจผู้ร่วมงานอื่นๆ ทุกระดับในองค์กร ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในองค์กร ตลอดจนการพัฒนาตนเองมีผลต่อความภักดีในองค์กรทั้งด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ความต้องการได้รับการยกย่องจากผู้อื่น ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการความผูกพัน/การยอมรับของกลุ่มและความต้องการทางด้านร่างกาย ส่งผลต่อการสร้างแรงจูงใจของพนักงาน ทำให้เกิดความรู้สึกในเชิงบวก และมีผลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ทำยสุดผลการวิจัยพบความสัมพันธ์

ระหว่างความภักดีในองค์กร (ความผูกพันด้านจิตใจและความผูกพันด้านบรรทัดฐาน) กับการคงอยู่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแสดงถึงความผูกพันต่อองค์กรอย่างแรงกล้า พนักงานที่มีความภักดีจะมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำประโยชน์ให้กับองค์กร และมีความปรารถนาอย่างมากที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรที่ตนทำงาน

ข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคต

1. ผู้ที่สนใจศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในหัวข้อนี้สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปทำการศึกษาต่อยอดด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เพิ่มเติมกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ผลการวิจัยในเชิงลึก ตลอดจนรับทราบข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในเชิงนโยบาย

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยระหว่างในเขตกรุงเทพและภูมิภาคต่าง ๆ อาจจะทำให้ผลที่ได้มีความแตกต่าง

รายการอ้างอิง

กัลยารัตน์ เวรเมธธา. (2547). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอเชีย: ศึกษาเฉพาะกรณี

สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.

ชนิษฐา นิมแก้ว. (2554). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กร ความผูกพันของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษา

สำนักบริหารโครงการกรมชลประทานสามเสน. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

จุฑาธิป วีระมโนกุล. (2559). การศึกษาเรื่องแรงจูงใจ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ

องค์กร: กรณีศึกษา บริษัท พี.วาย.ฟู้ดส์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ธิดาศิณี นำประดิษฐ์. (2556). **ปัจจัยจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดราชบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธนบุรี.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2556). **รายงานฐานะการเงินของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ**.

จาก <http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?reportID=154&language=th>.

พิมพ์ชนก ทรายข้าว. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)**.

มธุรส วิไลลักษณ์. (2556). **การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร การทำงานร่วมกันเป็นทีม และการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา เขตบางพลี จังหวัด สมุทรปราการ**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วรรณวิไล ศรีปัญญาวิชัย. (2552). **ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)**. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ศิริพร ไทยกรณ์. (2554). **ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

สรชัย พิศาลบุตร. (2550). **การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม**. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.

सानิตตา วงศ์สุระเศรษฐ์. (2552). **ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 32 เชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Allen, N., & Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.

Becker, H. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40.

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.

Gilmer, B. von H. (1961). Psychological climates of organizations. In B. von Haller Gilmer (Ed.), *Industrial psychology* (2 nd ed., pp. 57-84). New York: McGraw-Hill.

Maslow, A. (1999). *Toward a Psychology of Being*. NJ: Wiley and Sons.

Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component model. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.

Moos, R. H. (1982). *The Work Environment Scale manual*. (2 nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychological Press.

Rokeach, M. (1973). *The Nature of Human Values*. New York: Free press.