

ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน
ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง
ในเขตกรุงเทพมหานคร

The Influences of Demographic Characteristics and
Job Satisfaction on the Organizational Commitment of Employees
in a Commercial Bank in Bangkok and Its Metropolitan Areas

รพีพรรณ ฉัตรเลิศยศ¹

Rapeephant Chartlertyose

E-mail: rapeephantchart@gmail.com

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล¹

Assistant Professor, Faculty of Business Administration,
Vongchavalitkul University¹

(Receipt of the manuscript: July 7, 2022; Receipt of the revised manuscript:
December 16, 2022; Acceptance of the final manuscript: December 22, 2022)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง และเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน สุ่มตัวอย่างแบบสะดวก และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การเปรียบเทียบค่าทีในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเอฟ หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กรณีการเปรียบเทียบตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-50 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ตำแหน่งงานพนักงาน ผู้ช่วยผู้จัดการ มีรายได้ มากกว่า 35,000 บาท ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ด้านเพศ สถานภาพ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้าน อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ ส่วนปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านผลตอบแทน

ด้านสวัสดิการ ด้านหัวหน้างาน และด้านเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ยกเว้น ด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, ธนาคารพาณิชย์

Abstract

The objective of this research were to study the influences of demographic characteristics and work satisfaction on organizational commitment in a commercial bank in Bangkok and its metropolitan areas. The sample consisted of 300 operation-level staff of the commercial bank. They were selected via convenient sapling technique. Data were collected with the use of a questionnaire and analyzed with descriptive statistics including percentage, mean and standard deviation. Moreover, t-test was used in the comparison of two groups of samples and F- test or (One-way ANOVA) was employed in the case of three group comparison. Multiple regression analysis was employed. The research results indicated that most respondents were female, aged between 31 and 50 years, single, obtained bachelor's degree, had work experiences of 10 years or more, had the position of assistant managers and earned more than 35,000 baht. Additionally, different demographic factors including gender and marital status were found to have no significant influence on the organizational commitment with the organization. However, other demographic factors including age, education level, work experience, job position and income had not influence on this factor. In terms of job satisfaction, the aspects of benefits, welfare, supervisors and colleagues were found to have an influence on the organizational commitment with a statistical significance level of 0. 05 whereas job characteristics had no influence.

Keywords: Job Satisfaction Factors, Organizational Commitment, Commercial Bank

บทนำ

องค์การทุกองค์การไม่ว่าจะดำเนินการหรือปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ย่อมที่จะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวส่วนหนึ่งขึ้น อยู่กับพนักงาน ในองค์การว่ามีความผูกพันต่อองค์การมากน้อยเพียงใด พนักงานเองก็มีความหวังที่จะได้พบกับสิ่งที่ดี ๆ เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และตอบสนองความพึงพอใจของตนได้ องค์การใดที่ทำให้พนักงานนั้น ก้าวไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ พนักงานย่อมต้องการทำงานอยู่ในองค์การนั้นต่อไป ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ พร้อมทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานให้องค์การอย่างสุดความสามารถเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์การ แต่ถ้าองค์การใดไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของพนักงานได้ พนักงานย่อมจะไม่มี ความผูกพันกับองค์การและส่งผลเสียต่อองค์การในหลาย ๆ ด้าน การที่องค์การต่าง ๆ ไม่ว่าภาครัฐ หรือเอกชนจะสามารถรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์การจำเป็นที่จะต้องสร้างแรงจูงใจรวมถึงการสร้าง ความผูกพันในองค์การ ซึ่งผลดังกล่าวจะส่งผลให้คนและงานจะเอื้อประโยชน์ต่อกัน ทำให้เกิดความผูกพันมากยิ่งขึ้น (วรรณิภา นิลสุวรรณ, 2554)

สำหรับความผูกพันในงานของพนักงานเป็นแนวทางที่ให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงรุก ในฐานะผู้ที่ทำให้งานขององค์การมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดโดยความผูกพันในงานของพนักงานนั้น ประกอบด้วย ค่านิยมของบุคคลเป้าหมายของงาน และการสนับสนุนระหว่างบุคคล ทั้งนี้ ในการที่จะพัฒนาให้พนักงานในองค์การมีความผูกพันในงานได้นั้น ต้องอาศัยกระบวนการที่มีการปฏิบัติอย่างมีขั้นตอน ได้แก่ การเรียนรู้จากประสบการณ์ การวัดความผูกพัน และการปรับปรุงแก้ไข ขั้นตอนเหล่านี้ต้องกระทำอย่างเป็น ระบบ ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพราะทรัพยากรมนุษย์หรือพนักงานของแต่ละองค์การจะมีปัจจัยที่มีต่อความผูกพันแตกต่างกันออกไป โดยหากองค์การสามารถสร้างความผูกพันในงานให้เกิดขึ้นกับพนักงานได้แล้วก็จะสามารถทำให้องค์การมีความได้เปรียบทางการแข่งขันจากการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความจงรักภักดีต่องานและองค์การได้อย่างยั่งยืน (พิชิต เทพวรรณ, 2554)

ดังนั้น สิ่งที่องค์การจะต้องคำนึงเสมอ ก็คือ ทำอย่างไรจึงจะสรรหาคนดีมีฝีมือมาใช้ในองค์การ และเมื่อได้มาแล้วจะทำอย่างไรจึงจะพัฒนาเขาให้ดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งจูงใจให้เขาอุทิศกำลังกาย กำลังใจและกำลังสติปัญญาให้แก่งานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพสูงและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และทำอย่างไรจึงจะรักษาเขาไว้กับองค์การให้นานที่สุด ด้วยเหตุผลนี้การศึกษาความผูกพันองค์การ (Organizational Commitment) จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารและนักวิชาการควรให้ความสนใจ ด้วยเหตุผลที่สำคัญ คือ ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับการเข้าออกงาน และมีความเชื่อว่าจะสามารถทำนาย

การเข้าออกงานได้ ดังนั้น หากองค์กรสามารถทำให้บุคลากรมีความผูกพันองค์กรได้มากเท่าไร ก็จะทำให้บุคลากรปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป โดยจะทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กรในที่สุด (อรอุสา เกษรสังข์, 2550)

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัย จึงสนใจศึกษาความผูกพันองค์กรของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทย เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันในงานของพนักงานองค์กร ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ในการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ๆ ขึ้นรวมทั้งการมีส่วนร่วมในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2

ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ณ สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,038 คน (รายงานประจำปี 2563 – ธนาคารไทยพาณิชย์, 2563)

3. ขอบเขตด้านวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมาน การเปรียบเทียบค่าที่ ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ

4. ขอบเขตด้านเวลา จัดทำการวิจัย ระหว่างวันที่ 1 มกราคม - 30 เมษายน 2564

การทบทวนวรรณกรรม

สำหรับการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความเป็นมาของธนาคารพาณิชย์ไทย

ธนาคารพาณิชย์ คือ ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ และหมายรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ ด้วยพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ บริการรับฝากเงินประเภทต่าง ๆ จากประชาชนและจ่ายให้ผลตอบแทนแก่เจ้าของเงินตามพันธะผูกพัน บริการเงินกู้ บริการด้านการต่างประเทศ และบริการอื่น ๆ ในปี พ.ศ. 2562 ทิศทางของธุรกิจธนาคารพาณิชย์นั้น มีแนวโน้มปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และโมเดลธุรกิจสู่ดิจิทัล ผู้เชี่ยวชาญด้านโซลูชันดิจิทัลสำหรับธนาคาร ได้จัดทำรายงานที่ชื่อว่า Accelerate Digital: 12 Trends Reshaping Banking in 2019 ซึ่งได้กล่าวถึงแนวโน้มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ทั่วโลกในปี พ.ศ. 2562 ไว้ว่า Open Banking คือ การปรับเปลี่ยนโมเดลธุรกิจจากการที่เดิมธนาคารเป็นทั้งผู้ผลิต เป็นเจ้าของ และเป็นผู้จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางการขายของตัวเองด้วยตัวเอง ไปสู่โมเดลใหม่ที่ธนาคารเลือกเป็นเพียงผู้ผลิต หรือผู้จัดจำหน่าย หรือเป็นเพียงผู้รวบรวมผลิตภัณฑ์ของตัวเองและของผู้อื่นในตลาดการเงิน แม้ว่ากระบวนการนี้ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นแต่คาดว่าจะขยายตัวอย่างรวดเร็วในอนาคตอันใกล้ แนวโน้มดังกล่าวทำให้ธนาคารต้องทำตัวเองให้เปิดกว้างและก้าวเข้าไปสู่การเป็นธุรกิจแพลตฟอร์มมากขึ้น เพื่อเชื่อมตัวเองกับธุรกิจอื่น ๆ หรือเพื่อก้าวไปสู่ธุรกิจอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ธนาคาร เช่นเดียวกับธุรกิจอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ธนาคารจะขยายเข้ามาสู่ธุรกิจการเงินมากขึ้นในแบบที่ไม่เคยเห็นมาก่อน โดยผลิตภัณฑ์และบริการที่บรรดาธนาคารจะนำเสนอในปี 2562 อาจเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่เกี่ยวกับการเงิน หรือเป็นผลิตภัณฑ์ของผู้เล่นอื่น ๆ เนื่องจากการแข่งขันจะทำให้ธนาคารไม่มีทางเลือกมากนักและต้องพยายามนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุดเพื่อตอบโจทย์ลูกค้าโดยไม่คำนึงถึงเจ้าของผลิตภัณฑ์ ในปี พ.ศ. 2562 จะพบเห็นบรรดาธนาคารน้อยใหญ่ต่างเรียงหน้าเสริมสร้างความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ทางการเงินและคุณค่าที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้ ในขณะที่ธนาคารระดับโลกขนาดใหญ่ต่างเร่งระดมกำลังเพื่อปรับสู่กลยุทธ์แบบ Open Banking ธนาคาร

ขนาดกลางและเล็กอาจตกอยู่ในภาวะเสี่ยงที่จะถูกแย่งฐานลูกค้า หรือแม้แต่ถูกควบรวมกิจการหากไม่สามารถปรับตัวได้ทัน (พูนสิทธิ์ ว่องธวัชชัย, 2562)

2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันองค์กร

Buchanan (1974) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisan) ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ 1) ความแนบแน่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) แสดงออกจากเป้าหมายและค่านิยมต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน 2) ความสัมพันธ์เกี่ยวโยงกับองค์กร (Involvement) โดยการปฏิบัติงานตามบทบาทของแต่ละคนอย่างเต็มที่ 3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ความรู้สึกรัก ซื่อสัตย์ และผูกพันต่อองค์กร และ Porter, Steers, Mowday and Boulian (1974) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะแสดงออก ดังนี้ 1) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) เต็มที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร 3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงฐานะสมาชิกขององค์กรต่อไป รวมถึง Mowday (1999) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีจุดรวมที่เหมือนกันของสมาชิก ในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กรโดยทั่วไปอันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยปกติ ตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริงจะมุ่งเน้นความเต็มใจ ที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ คือ 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร Bashir and Long (2015) กล่าวว่าบุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีลักษณะ 7 ประการ ดังนี้ 1) การมีความเห็นพ้องกับองค์กร เป็นลักษณะของบุคคลที่รู้สึกว่าคุณค่าขององค์กรเป็นสิ่งที่ดีและมีประโยชน์ต่อการทำงาน ดังนั้น เมื่อบุคคลเข้าใจและยอมรับค่านิยมขององค์กรแล้ว จะก่อให้เกิดเจตคติในเชิงบวกและมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น 2) การมีความเชื่อมั่นในองค์กร เป็นลักษณะที่บุคคลมีความรู้สึกเชื่อมั่นในการจัดการขององค์กรว่ามีความยุติธรรม มีส่วนในการตัดสินใจเพื่อสร้างสรรค์งานให้กับองค์กรได้รับโอกาสในการพัฒนางานและพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น 3) การแสดงความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงาน เป็นลักษณะของบุคคลที่เต็มใจที่จะทุ่มเทพลังความสามารถในการทำงานและปกป้ององค์กรไม่ให้ถูกคุกคาม

จากแหล่งอื่น 4) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นลักษณะของบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานหรือแก้ปัญหาในงาน 5) การมีความรู้สึกในเชิงบวกต่องาน เป็นการรับรู้ข้อมูลของบุคคลที่ได้รับการสนับสนุนในงานและมีความสุขในการทำงาน 6) การแสดงความคิดเห็นที่ห่วงใยต่อองค์กร เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและได้รับการยอมรับในการแสดงความคิดเห็นนั้น ๆ จากองค์กร และ 7) การมีความรู้สึกว่าองค์กรเป็นองค์กรแห่งความยุติธรรม เป็นการรับรู้ของบุคคลในองค์กรเกี่ยวกับการจัดการในการให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทนให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม

Hewitt Associates (2003 อ้างใน สภาว สารานุกรม, 2547, น. 16) เป็นบริษัทที่ให้คำปรึกษาในด้านทรัพยากรมนุษย์ ได้มีมุมมองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยได้กล่าวว่า พฤติกรรมเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรโดยจะดูได้จากการพูด (Say) การดำรงอยู่ (Stay) และการดูว่าพนักงาน ได้ใช้ความสามารถและพยายามอย่างเต็มที่ (Strive) เพื่อให้ความช่วยเหลือหรือให้การสนับสนุนธุรกิจองค์กร ซึ่งปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานมี ดังต่อไปนี้ 1) ภาวะผู้นำ 2) วัฒนธรรมหรืออุดมการณ์ขององค์กร 3) ลักษณะงาน 4) ค่าตอบแทนโดยรวม 5) คุณภาพชีวิต 6) โอกาสที่ได้รับ และ 7) ความสัมพันธ์

3. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน สามารถอธิบายได้จาก ทฤษฎีสองปัจจัย Herzberg (1959) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของวิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน ที่มีต่องาน พบว่าความพึงพอใจในงานที่ทำและความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ มีสาเหตุจากปัจจัย 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลพึงพอใจและเกิดความรักในงานที่ทำ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ส่งผลให้บุคคลในองค์กรทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะของงานที่ทำ 4) ความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน หมายถึงปัจจัยที่ช่วยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา หากไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในหน่วยงาน จะทำให้บุคคลเกิดความไม่ชอบงาน ซึ่งปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล 1) เงินเดือน/ค่าตอบแทน/ผลประโยชน์ 2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน 4) สถานภาพในการทำงาน 5) นโยบายและการบริหารงาน 6) ความเป็นอยู่ส่วนตัว 7) ความมั่นคงในงาน และ 9) การควบคุมงาน รวมถึง สิริอร วิชชาวุธ (2554) นำเสนอเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน โดยพนักงานมีความต้องการเป็นไปตามความต้องการ 5 ชั้น ของ Maslow (1970) ซึ่งจะเกิดขึ้นตามลำดับขั้น พนักงานจะต้องได้รับการตอบสนองตามลำดับขั้น

โดยเมื่อได้รับการตอบสนองในแต่ละขั้นจนเป็นที่พอใจก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไป และความต้องการจะเริ่มในขั้นต่ำก่อน และจะก้าวขึ้นไปในแต่ละขั้นตามลำดับ ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ 5 ขั้น ขั้นที่ 1 ความต้องการด้านสรีระ: ความต้องการขั้นพื้นฐานที่ต้องการมีชีวิต สิ่งเร้าที่สามารถตอบสนองความต้องการด้านสรีระ เช่น อากาศ อาหาร น้ำ การนอนหลับ เป็นต้น ซึ่งในการทำงานจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการได้งานทำ ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย: ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น เงิน การมีงานทำ ที่มีอยู่อาศัย เป็นต้น ซึ่งในการทำงานจะเป็นเรื่องการได้รับเงินเดือนที่มากพอในการเลี้ยงชีพ ขั้นที่ 3 ความต้องการด้านความรักและความเป็นเจ้าของ: ความต้องการความรัก ความเข้าใจ การให้ความรักและการได้รับความรัก โดยมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและการถูกรับรองเป็นลำดับต่อมา โดยจะเห็นได้จากบุคคลต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มต่าง ๆ เช่น เป็นสมาชิกในกลุ่มเพื่อนที่ทำงาน กลุ่มศาสนา ครอบครัว เป็นต้น ซึ่งในการทำงานจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการได้รับความรักจากเพื่อนร่วมงาน ขั้นที่ 4 ความต้องการด้านศักดิ์ศรีและความภาคภูมิใจในตน: ความต้องการศักดิ์ศรีและการได้รับการยอมรับจากผู้อื่นในความสามารถของตนเอง เช่น การได้เลื่อนตำแหน่ง การได้รับประกาศนียบัตร ได้รับปริญญา เป็นต้น ซึ่งในการทำงานจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการได้รับตำแหน่งงานที่สำคัญ ขั้นที่ 5 ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างสมบูรณ์เต็มที่มีความต้องการเติมเต็มในศักยภาพของตนเอง ซึ่งในการทำงานจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จตามที่ใฝ่หวังไว้ ดังนั้น การทำในสิ่งที่ตนเองปรารถนาที่จะทำ โดยที่ในขณะที่ได้ทำ ทำด้วยความสุข และเห็นว่าสิ่งที่ได้ทำนั้นเป็นสิ่งที่ตนเองควรทำ เป็นช่วงเวลาที่พนักงานกำลังพัฒนาศักยภาพของตนเองขึ้นและสร้างความพึงพอใจในระดับขั้นเหล่านั้น

นอกจากนี้ Judge, Thoresen, Bono and Patton (2001) กล่าวว่า มิติความสัมพันธ์ในองค์กรมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานได้เช่นกัน หากมิติใดมิติหนึ่งมีปัญหาที่ย่อมส่งผลต่ออีกมิติหนึ่ง และกระทบไปหลากหลายมิติได้ ในขณะเดียวกันหากองค์กรมีการบริหารจัดการบุคลากรในทุกมิติที่ดีก็ย่อมสร้างความพึงพอใจได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน ประกอบด้วย มิติที่ 1 ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน มิติความสัมพันธ์นี้เป็นมิติที่ใกล้ชิดที่สุด ซึ่งมีผลต่อการสร้างความพึงพอใจได้มากที่สุดอีกด้วย หากบุคลากรมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ ช่วยกันผลักดันให้งานสำเร็จลุล่วงได้ดีก็ย่อมสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นได้มากเช่นกัน มิติที่ 2 ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานถือเป็นกุญแจสำคัญในการบริหารงานให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างมาก ผู้นำที่ดีจะสามารถบริหารจัดการงานและคนได้ดีไปพร้อมกัน ย่อมทำให้ทุกคนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และพึงพอใจในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา

มิติที่ 3 ความพึงพอใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อมีมิติของผู้บังคับบัญชาก็ต้องมีมิติของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย ในทางกลับกัน หากหัวหน้าได้ลูกน้องที่ทำงานดี ขยันขันแข็ง เชื่อฟัง ปฏิบัติงาน ร่วมแรงร่วมใจ ช่วยเหลือเกื้อกูล ก็ย่อมทำให้การทำงานออกมาดีมีประสิทธิภาพได้ ก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน เกิดความพึงพอใจซึ่งกันและกัน มิติที่ 4 ความพึงพอใจต่อผู้บริหาร ความสัมพันธ์ในมิตินี้จะใกล้ชิดกับบุคคลกรไปหน่อย แต่ในยุคนี้ผู้บริหารต่างก็ลงมาคลุกคลีทำงานอย่างใกล้ชิดกับพนักงานเช่นกัน ซึ่งนั่นทำให้พนักงานต่างมีความพึงพอใจองค์กรได้สูงมาก และส่งผลให้ต่อสู้กับการทำงาน และสร้างความพึงพอใจในงานได้ในที่สุด และมิติที่ 5 ความพึงพอใจต่อองค์กร มองในภาพรวมองค์กรก็เปรียบเสมือนเป็นคนคนหนึ่ง ซึ่งเป็นภาพรวมของทั้งหมดที่ชัดเจน การที่เราประทับใจต่อองค์กรนั้นทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ง่าย เติบโตกับการทำงาน และส่งผลต่อความสำเร็จได้ง่าย ในทางตรงกันข้าม หากเราไม่มีความภูมิใจในองค์กรเลย ไม่ชอบองค์กรทั้งที่งานที่ทำก็เป็นงานที่ชอบและทำได้ดี ก็อาจทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจในองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ณ สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,038 คน (รายงานประจำปี 2563 – ธนาคารไทยพาณิชย์, 2563)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในระดับปฏิบัติการที่ทำงานอยู่ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ณ สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ (1973 อ้างถึงใน จักรกฤษณ์ สารานูใจ, 2544) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน แต่ผู้วิจัยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 300 คน เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมมากขึ้น และเกิดความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย จากจำนวนพนักงานทำงานที่มีอยู่ในธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ณ สำนักงานใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. การหาคุณภาพในเครื่องมือ ด้วยค่าการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และค่าความเชื่อมั่น

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล

2) ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน 3) ความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้แบบสอบถามได้มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่าเท่ากับ 0.6-1.00 และวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ความเชื่อมั่นรวมที่ระดับ 0.891 จากการทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ที่มีสภาพของการเป็นกลุ่มตัวอย่างใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในงานวิจัยนี้

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ สมมติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติการเปรียบเทียบค่าที ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสมมติฐานข้อที่ 2 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ สมมติฐานทั้ง 2 ข้อทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย

สำหรับการสรุปผลการวิจัยนี้สามารถสรุปข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้ ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-50 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ตำแหน่งงานพนักงานผู้ช่วยผู้จัดการ มีรายได้ มากกว่า 35,000 บาท

ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติวิจัยดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1: ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล มีต่อความผูกพันองค์กร จำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านเพศ พบว่า เพศชาย และเพศหญิง มีผลต่อความผูกพันองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2: ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านอายุการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน และด้านระดับรายได้ต่อเดือนมีผลต่อการการผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ทุกด้านมีความผูกพันองค์กร ยกเว้น ด้านสถานภาพ

สมมติฐานข้อที่ 2: ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านหัวหน้างาน และด้านเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ร้อยละ 69.7 โดยทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.000 และเมื่อพิจารณาเป็นแต่ละปัจจัย พบว่า ด้านลักษณะงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ แต่ด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

อภิปรายผล

งานวิจัยเรื่องความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ มีผลต่อความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของกลุ่มตัวอย่างนั้น ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ มีเพียงปัจจัยส่วนบุคคล เพศ และสถานภาพ เท่านั้นที่ไม่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสริตี โชคคุณะวัฒนา (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันและยังสอดคล้องกับงานวิจัยลลิตา จันทรงาม (2559) ได้ศึกษาทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล ปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน อายุ อายุการทำงาน ตำแหน่งการทำงาน และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของจรรยา ห่วงเทศ (2558) ได้ศึกษาทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด

(มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลด้าน เพศและสถานภาพ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2: ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านหัวหน้างาน และด้านเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านหัวหน้างาน และด้านเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ร้อยละ 96.7 โดยทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.000 หากแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ ด้านผลตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านหัวหน้างาน และด้านเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ของ Abraham Harold Maslow ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ 5 ขั้น ได้แก่ ความต้องการด้านสรีระ ความต้องการขั้นพื้นฐานที่ต้องการมีชีวิต ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการด้านความรักและความเป็นเจ้าของ ความต้องการความรัก ความเข้าใจ การให้ความรักและการได้รับความรัก โดยจะเห็นได้จากบุคคลต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มต่าง ๆ เช่น เป็นสมาชิกในกลุ่มเพื่อนที่ทำงาน เป็นต้น ความต้องการด้านศักดิ์ศรีและความภาคภูมิใจในตน ความต้องการศักดิ์ศรีและการได้รับการยอมรับจากผู้อื่นในความสามารถของตนเอง เช่น การได้เลื่อนตำแหน่ง การได้รับประกาศนียบัตร เป็นต้น ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างสมบูรณ์เต็มที่ ความต้องการเติมเต็มในศักยภาพของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลพึงพอใจและเกิดความรักในงานที่ทำ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ส่งผลให้บุคคลในองค์กรทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ คือ เงินเดือน การเลื่อนขั้นเงินเดือนในองค์กร โดยเป็นที่พอใจของบุคคลในองค์กรนั้น ๆ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต คือ การที่บุคคลได้เลื่อนตำแหน่งภายในองค์กร รวมทั้งสถานการณ์ที่ส่งผลให้บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างกัน โดยที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีการทำงานร่วมกันอย่างมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี สถานภาพในการทำงาน คือ งานที่ปฏิบัตินั้นเป็นอาชีพที่ยอมรับนับถือของสังคม เป็นอาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี นโยบายและการบริหารงาน คือ การบริหารและจัดการ รวมถึงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร สภาพการทำงาน คือ สภาพทางกายภาพ เช่น แสงสว่าง ระดับความดังของเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

ความเป็นอยู่ส่วนตัว คือ ความรู้สึกที่มีต่องาน โดยสาเหตุมาจากองค์ประกอบในการทำงาน ในหน้าที่ของบุคคล เช่น ที่อยู่อาศัย เป็นต้น ความมั่นคงในงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลต่อ ความมั่นคงในการทำงาน อาชีพ หรือองค์กร การควบคุมงาน คือ วิธีการ ความสามารถในการดำเนินงานอย่างยุติธรรมในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Hewitt Associates (Hewitt Associates, 2003 อ้างถึงใน สกว สำราญคง, 2547, น. 16) ปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานมี ดังต่อไปนี้ 1) ภาวะผู้นำ 2) วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร 3) ลักษณะงาน 4) ค่าตอบแทน โดยรวม 5) คุณภาพชีวิต 6) โอกาสที่ได้รับ และ 7) ความสัมพันธ์และสอดคล้องกับ โศรติ โชคคุณะวัฒนา (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สอดคล้องกับ Marwan (2012) ที่พบว่า การเพิ่มเงินเดือนและผลประโยชน์ทางการเงินเป็นวิธีที่สามารถเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เช่นเดียวกับ Emmema Ajjan and Karthikeyan (2012) ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานเป็นกุญแจสำคัญในการขับเคลื่อนความผูกพันในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

องค์กรหรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ประโยชน์ เพื่อการวางแผนการบริหารจัดการหรือนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา แก้ไข และปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความผูกพันของพนักงานในองค์กรได้มากที่สุด โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล จากผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรหรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้องก็ควรต้องตระหนักถึงเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านอื่น ๆ ต่อไป

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ว่ามีปัจจัยอื่นใดบ้างที่สนับสนุน และปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลให้เกิด

ความพึงพอใจในงานของพนักงาน อีกทั้งปัจจัยใดที่ควรปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และนำไปสู่ความผูกพันองค์กรของพนักงานได้มากที่สุด ทั้งนี้ยังเพิ่มศักยภาพการทำงานของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การพัฒนาก้าวหน้าขององค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จรรยา ห่วงเทศ. (2558). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208. (ปริญญามหาบัณฑิต).
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จักรกฤษณ์ สำราญใจ. (2544). การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัย.
กรุงเทพฯ: ซีดีอีดยุเคชั่น.
- ธนาคารไทยพาณิชย์. (2563). รายงานประจำปี 2563. สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 15, 2563,
จาก <https://www.scb.co.th/content/dam/scb/investor-relations/documents/financial-information/th/2563/annual-report/2020annualreport-th.pdf?form=2>.
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: ซีอีอีดยุเคชั่น.
- พูนสิทธิ์ ว่องวัชชัย. (2562). แนวโน้มธุรกิจธนาคารในปี 2562: ถนนทุกสายมุ่งสู่ดิจิทัล.
สืบค้นเมื่อ มีนาคม 30, 2564, จาก
<https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/6446607>.
- ลลิตา จันทรงาม. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน
ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่กลุ่มลูกค้าบุคคล. (ปริญญามหาบัณฑิต).
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรรณิภา นิลวรรณ. (2554). ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครูและบุคลากร
ทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี.
(ปริญญามหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ไศรตี โชคคุณะวัฒนา. (2559). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อ
องค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่. (ปริญญามหาบัณฑิต).
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สกว สำราญคง. (2547). การพัฒนาแบบวัดความผูกพันของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท
ในกลุ่มสมบูรณ์. (ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สิริอร วิชชาวุธ. (2554). จิตวิทยาการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- อรอุสา เกสรสังข์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่. (ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- Bashir, N., & Long, C. S. (2015). The relationship between training and organizational commitment among academicians in Malaysia. **Journal of Management Development**, 34(10), 1227-1245.
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. **Administrative Science Quarterly**, 19, 533-546. doi:10.2307/2391809.
- Emmema, A. A., Ajjan, N., & Karthikeyan, C. (2012). Factors influencing employee engagement in an entertainment industry. **International o Research in Commerce & Management**, 3(8), 35-42.
- Herzberg, F. (1959). **The motivation**. New York: John Wiley & Sons.
- Hewitt Associates. (2003). **Identify factors driving employee engagement**. (Online). Retrieved October 14, 2008, from [http://www.hewittassociates.com/Intl/NA/en_US/Our_Services/Service Tool.aspx?](http://www.hewittassociates.com/Intl/NA/en_US/Our_Services/Service_Tool.aspx?)
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. **Psychological Bulletin**, 127(3), 376-407.
- Marwan, Al-Zoubi. (2012). The shape of the relationship between salary & job satisfaction: A field study. **Far East journal of Psychology and Business**, 7(3), 1-12.
- Maslow, A. H. (1970). **Motivation and personality** (2nd ed.). New York: Harper and Row.
- Mowday, R. T. (1999). Reflections on the study and relevance of organizational commitment. **Human Resource Management Review**, 8(4), 387-401
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. **Journal of Applied Psychology**, 59, 603-609.
- Yamane, Taro. (1970). **Statistical an introductory analysis** (2nd ed.). Ed Tokyo: John Weather Thill.