

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ : กรณีศึกษา สายงานบริหารการขาย

Factors Affecting Organizational Commitment among Employees at
Government Savings Bank Head Office : A Case Study of Sales Management Division

สุภัทรา กล่อมสกุล
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Supatta Klomsakul
E-mail : Mangamania_puy@hotmail.com
Faculty of Business Administration Program in Management
Ramkhamheang University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สายงานบริหารการขาย ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สายงานบริหารการขาย ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สายงานบริหารการขาย กลุ่มตัวอย่างที่ตอบใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) แบบสอบถามจำนวน 173 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยสถิติ Independent Sample t-test และสถิติ One-Way ANOVA (F-test) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) โดยมีการทดสอบว่าข้อมูลในแต่ละกลุ่มที่จำแนกนั้นมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สายงานบริหารการขาย ส่วนใหญ่ได้มาจากความคิดเห็นของผู้หญิงที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี และรายได้ต่อเดือน 15,000 - 25,000 บาท

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายละเอียดความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับคะแนนสูงสุด คือ (1) ด้านความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร (2) ด้านความทุ่มเท และเสียสละเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร (3) ด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กร (4) ด้านความเชื่อมั่น ยอมรับวิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร (5) ด้านสัมพันธภาพ (6) ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สายงานบริหารการขาย ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สายงานบริหารการขาย คือ ความเชื่อมั่น ยอมรับวิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร และความทุ่มเทและเสียสละเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์กร, พนักงาน, ธนาคารออมสิน

Abstract

The objective of this independent study was to investigate organizational commitment among employees at Government Savings Bank Head Office under a case study of Sales Management Division. The sample was 173 employees, which was selected based on a Simple Random Sampling method. A questionnaire was used as a research instrument to collect data. Data collected were then analyzed using computer software to determine frequency, percentage, mean, standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample t-test and One-Way ANOVA (F-test) statistics. If the differences were found, a pairwise comparison was conducted using Fisher's Least-Significant Difference (LSD) by testing each data category showed different organizational commitment with a statistical significance level of 0.05.

The results could be summarized as follows:

Most of the respondents were females, aged 31 - 40 years old, had single status, graduated with a bachelor's degree, had 5 - 10 years of working experience, and earned monthly income of 15,000 - 25,000 baht.

The factors affecting the organizational commitment among the respondents were at the highest level. When individual aspects were considered, an aspect with the highest mean was (1) retention for organizational citizenship, followed by (2) Dedication and sacrifice for maximum organizational benefit, (3) Participation in organizational growth, (4) Reliability and acceptance of organizational vision and values, (5) Relation, and (6) Welfare and compensation.

The results of testing hypothesis indicated the respondents with different years of working experience had different organizational commitment. However, the respondents with different gender, age, marital status, educational level, and monthly income had indifferent organizational commitment. Lastly, factors affecting the organizational commitment among the respondents included Reliability and acceptance of organizational vision and values, and Dedication and sacrifice for maximum organizational benefit.

Keywords: Organizational commitment, Employees, Government Savings Bank

บทนำ

ในปัจจุบันการดำเนินงานของแต่ละองค์กร แต่ละธุรกิจสิ่งที่สำคัญที่สุดนั้นก็ คือ ทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าและควรให้ความสำคัญมากที่สุดในองค์กร บุคลากรเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินงาน ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันระหว่าง ธุรกิจเดียวกัน หากบุคลากรสามารถดำเนินงานได้ตามที่องค์กรกำหนด ผลงานที่ออกมา ก็จะมีประสิทธิภาพ นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงจำเป็นต้องเน้นให้พนักงานมีความพึงพอใจ โดยองค์กรต้องตอบสนอง ความต้องการพื้นฐานของแต่ละบุคคล ได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ ความก้าวหน้า ความมั่นคงในหน้าที่ การงาน เป็นต้น แต่เหนือสิ่งอื่นใดสิ่งที่สำคัญกว่าความพึงพอใจ คือ ความผูกพันต่อองค์กร หากบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วนั้นจะนำมาซึ่งความจงรักภักดี ความทุ่มเทแรงกาย แรงใจในการทำงานให้ออกมา อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ความผูกพันต่อองค์กรนี้เป็นสิ่งที่พึงประสงค์ขององค์กรทั่วไปหากบุคลากร ขาดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรแล้วนั้นจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงาน ขวัญกำลังใจ ค่าตอบแทน และผลการดำเนินงานลดลงอาจจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรนั้นลดลงตามไปด้วย

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ : กรณีศึกษา สายงานบริหารการชาย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการ ดำเนินธุรกิจธนาคารให้ได้รับรู้แนวคิด ทิศนคติของพนักงานที่มีต่อธนาคารออมสิน และตอบสนองในส่วนที่ยัง ขาดตกบกพร่องเพื่อนำไปสู่การปรับปรุง พัฒนา แก้ไข และเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อันจะ ส่งผลให้พนักงานนั้นมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มกำลัง ความสามารถ เพื่อความก้าวหน้าของตัวพนักงานและความเติบโตของธนาคารออมสินต่อไป

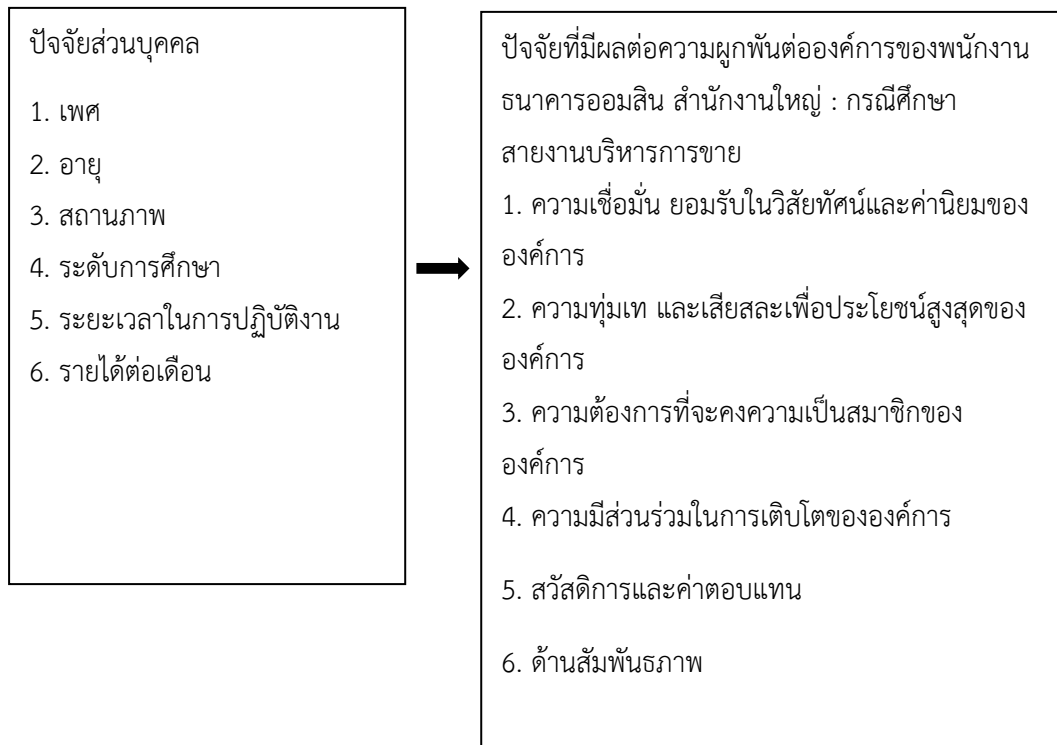
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สายงานบริหารการขาย
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สายงานบริหารการขาย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น (ตัวแปรอิสระ)

ตัวแปรตาม



สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ ดังนี้

ขอบเขตเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ : กรณีศึกษา สายงานบริหารการขาย ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ : กรณีศึกษา สายงานบริหารการขาย (1) ด้านความเชื่อมั่น ยอมรับในวิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์การ (2) ความทุ่มเท และเสียสละเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์การ (3) ความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ (4) ความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์การ (5) สวัสดิการและค่าตอบแทน (6) ด้านสัมพันธภาพ

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สายงานบริหารการขาย จำนวน 257 คน โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane,1973) ทางผู้วิจัยได้กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 0.05 พบว่าจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่จะต้องทำการศึกษาอยู่ที่จำนวน 157 ตัวอย่าง ผู้วิจัยเห็นว่าควรเตรียมตัวอย่างสำรองไว้อีกจำนวนร้อยละ 10 ของจำนวนขนาดตัวอย่าง ซึ่งจะเท่ากับ $10\% \times 157 = 15.7$ ตัวอย่าง หรือ 16 ตัวอย่าง รวมกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 173 ตัวอย่าง

ขอบเขตด้านพื้นที่ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สายงานบริหารการขาย

ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ศึกษา เดือนมีนาคม - พฤษภาคม 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สายงานบริหารการขาย
2. เพื่อให้ผู้บริหารขององค์กรตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และวางแผนพัฒนาพนักงานอย่างเหมาะสม เพื่อเสริมสร้างให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

บทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าบทความวิชาการ เอกสารงานวิจัย ทฤษฎีต่าง ๆ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถจำแนกการทบทวนวรรณกรรมออกเป็นหัวข้อได้ดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

เบคเกอร์ (1960, p.35 อ้างถึงใน อาริญา เสงทวิทรัพย์สิริ 2558, p.15) ได้ให้นิยามความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง แนวโน้มที่บุคคลจะคงไว้ซึ่งการแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างสม่ำเสมอ เป็นการรับรู้ถึงผลประโยชน์ของการลงทุนที่อาจจะต้องสูญเสียไปหากต้องออกจากองค์กร ซึ่งเป็นสถานะทางจิตวิทยาที่สามารถสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรได้

เซลดอน (1971, p.143 อ้างถึงใน อนิรุจน์ มั่งคั่ง 2556, p.10) ให้ความหมายคำว่า ความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นทัศนคติที่ดี หรือความรู้สึกที่ดีที่สมาชิกมีต่อองค์กรเป็นการประเมินองค์กรในทางบวก และทำให้บุคคลนั้นสามารถเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและเกิดความตั้งใจในการทำงานเพื่อทำให้องค์การนั้นบรรลุเป้าหมายสูงสุด

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Porter and Steers (1998, p.151 - 155 อ้างถึงใน ฉันทพร งามวิไลศิริวงศ์ 2561, p.26) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นขั้นตอนที่หนึ่งในสามขั้นตอนของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับองค์กร (organizational attachment) ได้แก่ (1) การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร (organization entry) หรือขั้นที่หนึ่ง (first stage) ที่บุคคลเลือกเข้ามาเป็นสมาชิกในองค์กร (2) การมีความผูกพันต่อองค์กร (organization commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจจะมีความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งกับองค์กร โดยจะเน้นที่ความรู้ของบุคคลที่เป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรและมีความพร้อม มีความเต็มใจในการทำงาน เพื่อผลการปฏิบัติงานที่ดี และเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง อัตราการขาดงานและการลาออกจะน้อยกว่าบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กร

ต่ำ และ (3) การขาดงานและการลาออกของพนักงาน (absenteeism and turnover) เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่บุคคลจะตัดสินใจว่าจะอยู่หรือจะไปจากองค์การ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อนิรุจน์ มั่งคั่ง (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวม และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับมาก ด้านความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และตัวแปรด้านประสบการณ์พบว่าตัวแปรทุกตัวในปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ การมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายในงาน ความเข้าใจในงาน และความปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นกับตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญกับองค์การ ความมั่นคงน่าเชื่อถือ ความคาดหวังการตอบสนอง และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 ด้านตัวแปรหลักที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน คือ ตัวแปรปัจจัยประสบการณ์ทำงาน ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานกับด้านความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์การ และตัวแปรปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความเข้าใจกระบวนการทำงานกับด้านความปฏิสัมพันธ์ โดยตัวแปรทั้ง 4 นี้มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จรรยา ห่วงเทศ (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 ผลการวิจัยพบว่า (1) ความผูกพันต่อองค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา (3) ปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ

ฉันทพร งามวิไลศิริวงศ์ (2561) ศึกษาเรื่องผลกระทบของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (2) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานเฉลี่ยแล้วอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมา คือ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และน้อยที่สุด ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเป็นดังนี้ ความพึงพอใจในการทำงานพบว่าด้านการกำกับดูแลการทำงานอยู่ในระดับสูงสุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ความผูกพันต่อองค์กรพบว่าด้านความรู้สึกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผลประโยชน์สวัสดิการและค่าตอบแทน เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานยังทำงานอยู่ในองค์กรนี้ต่อไปมีค่าเฉลี่ยสูงสุด พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่าด้านการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ของตนเอง พนักงานหลีกเลี่ยงการขาดงานโดยไม่จำเป็นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผลการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่าด้านการปรับตัวมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อตกลงขององค์กรอย่างเคร่งครัดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ชมพูนุท สุบรรณรักษ์ (2552) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง โดยมีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานการประปานครหลวงมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน เป็นดังนี้ ด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นระดับแรก รองลงมา คือ ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร และสุดท้าย คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กร ส่วนแรงจูงใจในการทำงานทั้งด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวก

ศรีสุนันท์ วัฒนา (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท เอชจีเอสที (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท เอชจีเอสที (ประเทศไทย) จำกัด (2) เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้บริหารบุคคลากรของ บริษัท เอชจีเอสที (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก และด้านประสบการณ์ทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และยังพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะงานและด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน และมีระดับความสัมพันธ์ในระดับมาก และพบว่าด้านประสบการณ์ทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท เอชจีเอสที (ประเทศไทย) จำกัด

4. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารออมสิน

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงริเริ่มนำกิจการด้านการออมสินมาใช้เป็นครั้งแรกในปีพุทธศักราช 2450 โดยได้ทดลองตั้งธนาคารรับฝากเงินขึ้นเรียกว่า "แบงก์ลีฟอเทีย" ณ พระตำหนักสวนจิตรลดา (ในบริเวณสวนปารุสกวัน) ซึ่งเป็นวังที่ประทับของพระองค์ต่อมาในปีพุทธศักราช 2456 ได้ทรงโปรดให้ตราพระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456 ขึ้นและประกาศใช้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2456 เรียกว่า "คลังออมสิน" สังกัดกระทรวงพระคลังมหาสมบัติทรงพระราชทานทุนในการก่อตั้งเป็นจำนวน 100,000 บาท เป็นทุนประเดิมของคลังออมสิน ต่อมาในปี 2476 คณะรัฐบาลได้เห็นความสำคัญของคลังออมสินในบทบาทหน้าที่การระดมเงินทุนเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้ดีขึ้นจึงได้ทำการปรับปรุงคลังออมสินในส่วนการบริหารงาน โดยทำการยกฐานะแผนกคลังออมสินให้เป็น "กองคลังออมสิน" ต่อมารัฐบาลในสมัยนายปรีดี พนมยงค์ (หลวงประดิษฐมนูธรรม) เป็นนายกรัฐมนตรีได้สนับสนุนให้คลังออมสินเปลี่ยนฐานะเป็น "ธนาคารออมสิน" สังกัดกระทรวงการคลังมาจนถึงปัจจุบันเพื่อทำหน้าที่การธนาคารและเป็นสถาบันการออมทรัพย์ที่สมบูรณ์แบบเช่นเดียวกับนานาประเทศโดยตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 โดยมีวัตถุประสงค์ คือ "เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สิน"

ธนาคารออมสินเริ่มดำเนินงาน เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2490 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลสามารถบริหารงานด้วยความอิสระภายใต้การควบคุมกำกับของคณะกรรมการอันมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเป็นผู้แต่งตั้ง กิจการของธนาคารออมสินได้มีการขยายตัวมากอย่างต่อเนื่อง และเป็นสถาบันการเงินที่ประชาชนเชื่อมั่นและศรัทธาในทุกๆระดับมาเป็นระยะเวลายาวนาน เป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และนโยบายการเงินการคลังของรัฐบาลเป็นหนึ่งในองค์กรหลักทางเศรษฐกิจในการสร้างและรักษาเสถียรภาพใน ตลาดเงิน และตลาดทุน เพื่อให้มีความมั่นคงของระบบเศรษฐกิจของประเทศ มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สายงานบริหารการขาย จำนวน 173 คน การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามที่ใช้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยคำถามรายละเอียดภูมิหลังของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 6 ด้าน จำนวน 22 ข้อ เป็นคำถามในลักษณะประเมินค่าความสำคัญ 5 ระดับ (Rating Scale) โดยมีการให้คะแนนเพื่อตีความหมาย ดังนี้ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 173 ชุด ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจะนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean - \bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation - S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมานใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติในการทดสอบ ดังนี้

2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม เช่น เพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test

2.2 ทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มตามตัวแปร อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน โดยใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA (F-test) โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) โดยมีการทดสอบว่าข้อมูลในแต่ละกลุ่มที่จำแนกนั้นมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ โดยกำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) ที่ระดับ ค่า Sig. > 0.05 หรือ ระดับค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ร้อยละ 95

ผลการวิจัย

พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สายงานบริหารการขาย ส่วนใหญ่ได้มาจากความคิดเห็นของผู้หญิงที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี และรายได้ต่อเดือน 15,000 - 25,000 บาท

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายละเอียดความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับคะแนนสูงสุด คือ (1) ด้านความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร (2) ด้านความทุ่มเท และเสียสละเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร (3) ด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กร (4) ด้านความเชื่อมั่น ยอมรับวิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์กร (5) ด้านสัมพันธภาพ (6) ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สายงานบริหารการขาย ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่

ต่างกัน ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สายงานบริหาร การขาย คือ ความเชื่อมั่น ยอมรับวิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์การ และความทุ่มเทและเสียสละเพื่อ ประโยชน์สูงสุดขององค์การ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ : กรณีศึกษา สายงานบริหารการขาย สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สายงานบริหารการขาย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วง อายุ 31 - 40 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 25,000 บาท ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การในแต่ละด้านของ พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สายงานบริหารการขาย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน จาก ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาใน แต่ละด้านพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมากที่สุดทุก ด้าน โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ ด้านความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ รองลงมา ได้แก่ ด้านความทุ่มเท และเสียสละเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์การ ด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตของ องค์การ ด้านความเชื่อมั่น ยอมรับวิสัยทัศน์และค่านิยมขององค์การ ด้านสัมพันธภาพ และด้านสวัสดิการ และค่าตอบแทน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อนิรุจน์ มั่งคั่ง (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : กรณีศึกษา พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การระดับค่อนข้างสูง และผลการวิจัยของ จรรยา ห่วงเทศ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 ผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก รวมทั้งผลการวิจัย ของ ชมพูนุท สุบรรณรักษ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพัน ต่อองค์การของพนักงานการประปานครหลวง ผลการวิจัยพบว่าพนักงานการประปานครหลวงมีความผูกพัน ต่อองค์การอยู่ในระดับมาก และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ในเชิง บวก

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ : กรณีศึกษา สายงานบริหารการขาย พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านสวัสดิการ และค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อที่มีลำดับคะแนนสูงสุด คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและอายุงานของพนักงาน รองลงมา ได้แก่

คุณภาพผลงาน : ปริมาณงาน ความรับผิดชอบมีส่วนสำคัญต่อค่าตอบแทน นโยบายสวัสดิการและค่าตอบแทนมีความเหมาะสมและชัดเจน และพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสวัสดิการต่าง ๆ เช่นค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น ที่จัดให้มีความยุติธรรมและเหมาะสม ดังนั้น องค์กรควรมีการปรับปรุง และเพิ่มสวัสดิการของพนักงาน อาทิเช่น เพิ่มวงเงินค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ : กรณีศึกษา สายงานบริหารการขายเท่านั้น ดังนั้นควรมีการขยายขอบเขตการวิจัยไปยังสายงานอื่นของธนาคารออมสิน

2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน ดังนั้นควรทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สายงานบริหารการขายเพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

จรรยา ห่วงเทศ. (2558). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ชมพูนุท สุบรรณรักษ์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ธนาคารออมสิน. (2563). ผังโครงสร้างองค์กร. สืบค้นเมื่อ 22 เมษายน 2563, จาก

<https://www.gsb.or.th/about-us/organizational-chart/Organization-Chart.aspx>

ธนาคารออมสิน. (2563). ประวัติธนาคารออมสิน. สืบค้นเมื่อ 22 เมษายน 2563, จาก

<https://www.gsb.or.th/about-us/history-bank.aspx>

ธนาคารออมสิน. (2563). วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม. สืบค้นเมื่อ 22 เมษายน 2563, จาก

<https://www.gsb.or.th/about-us/GSBVision.aspx>

ฉันทพร งามวิไลศิริวงศ์. (2561). ผลกระทบของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยใน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศรีสุนันท์ วัฒนา. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท เอชจีเอสที (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนนครินทร์.

- อาริญา เสงวีทรัพย์สิริ. (2558). ความผูกพันต่อองค์กร บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสุขในการทำงานของพยาบาล โดยมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรสื่อ : กรณีศึกษา โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนิรุจน์ มั่งคั่ง. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษา พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.