

ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน แรงบันดาลใจส่วนบุคคล และความทุ่มเทให้องค์กรในการมีส่วนร่วม ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
กรณีศึกษาธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

**Commitment to the organization Job satisfaction Personal inspiration And the dedication
for the organization to participate Affect the work efficiency of operational staff A case
study of the Relief Bank Head Office**

ณัฐมณัฏน์ หอมจันทร์

สาขาการเงินการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Natthamon Homchan

E-mail: 6114060081@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน แรงบันดาลใจส่วนบุคคล และความทุ่มเทให้องค์กรในการมีส่วนร่วม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติการ ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน 2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน 3) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน 4) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของแรงบันดาลใจส่วนบุคคล ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน 5) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความทุ่มเทให้องค์กรในการมีส่วนร่วมที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว(One – Way ANOVA) สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน แรงบันดาลใจส่วนบุคคล และความทุ่มเทให้องค์กรในการมีส่วนร่วม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทัศนศึกษาธนาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวม มีระดับความเห็นด้วยมากและผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารสงเคราะห์ มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน (ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบัน) ความพึงพอใจในการทำงาน แรงบันดาลใจส่วนบุคคล และความทุ่มเทให้องค์กรในการมีส่วนร่วม

ABSTRACT

Education subject Commitment to the organization Job satisfaction Personal inspiration And the dedication for the organization to participate Affect the work efficiency of operational staff A case study of the Relief Bank Head Office Have a purpose 1) to survey the opinions of operating staff 2) to analyze the influence of commitment to the organization 3) to analyze the influence of job satisfaction 4) to analyze the influence of personal inspiration 5) To analyze the influence of the organization's dedication on participation in performance.

Sample group Used in this research were operational staff. The head office of 200 Relief Banks using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation. One-Way ANOVA and Multiple Regression Analysis

The results of the research showed that Job satisfaction Personal inspiration And the dedication for the organization to participate Affect the work efficiency of operational staff A case study of the Relief Bank Head Office In general, there is a high level of agreement and the hypothesis testing found that Operational staff The Relief Bank has gender, age, education level And work experience

(Working time in the current organization) Job satisfaction Personal inspiration And the dedication for the organization to participate

บทนำ

การศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน แรงบันดาลใจส่วนบุคคล และความทุ่มเทให้องค์กรในการมีส่วนร่วม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาธนาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่” นอกจากจะได้รับความเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน การศึกษาในเรื่องนี้ยังทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวนำไปสู่การวางแผนในเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน of พนักงาน อันจะเป็น การศึกษาดังกล่าวในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน กล่าวคือ

1. ธนาคารอาคารสงเคราะห์สามารถนำผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยแต่ละเรื่องไปใช้ในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับ เรื่องความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน แรงบันดาลใจส่วนบุคคล และความทุ่มเทให้องค์กรในการมีส่วนร่วม เพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับธนาคาร

2. ธนาคารอาคารสงเคราะห์สามารถนำผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน แรงบันดาลใจส่วนบุคคล และความทุ่มเทให้องค์กรในการมีส่วนร่วม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน ไปใช้ในเรื่องทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน

3. บุคคลทั่วไปที่มีความสนใจและทำการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน แรงบันดาลใจส่วนบุคคล และความทุ่มเทให้องค์กรในการมีส่วนร่วม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาธนาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จะสามารถนำผลดังกล่าวมาประกอบการศึกษาให้มีมุมมองของการศึกษาได้กว้างขึ้นและยังเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาของการวิจัยที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้น ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการศึกษา ในครั้งนี้ ได้แก่

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติการ ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน
3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน
4. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของแรงบันดาลใจส่วนบุคคล ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน
5. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความทุ่มเทในองค์กรในการมีส่วนร่วมที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่องความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน แรงบันดาลใจส่วนบุคคล และความทุ่มเทในองค์กรในการมีส่วนร่วม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาธนาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาเพื่อวิเคราะห์ว่าตัวแปรอิสระ เหล่านี้ จะส่งผลต่อตัวแปรตามในลักษณะใด กล่าวคือ (1) จะส่งผลหรือไม่และ (2) จะส่งผลไปในเชิงบวก หรือเชิง ในที่นี้ ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษา ได้แก่

- 5.1.1 ความผูกพันต่อองค์กร
- 5.1.2 ความพึงพอใจในการทำงาน
- 5.1.3 แรงบันดาลใจส่วนบุคคล
- 5.1.4 ความทุ่มเทในองค์กรในการมีส่วนร่วม

5.2 ตัวแปรตาม เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าจะได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอิสระ ตัวใดบ้าง ในที่นี้ตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ขอบเขตด้านประชากร

พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

ขอบเขตด้านระยะเวลา

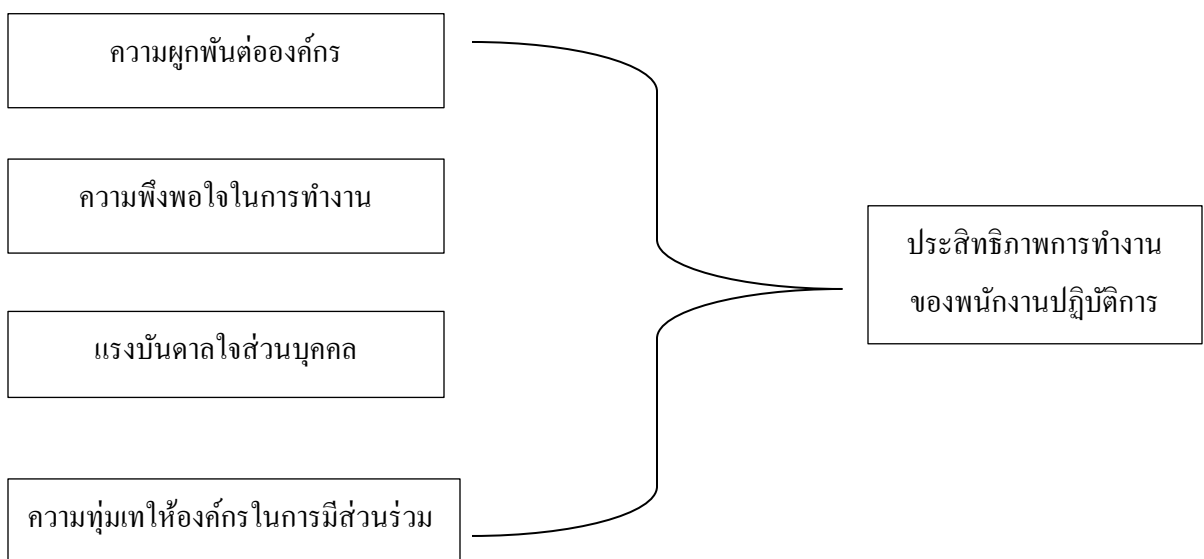
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 1,757 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย. 2563)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติการ ที่มีต่อเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน แรงบันดาลใจส่วนบุคคล และความทุ่มเทให้องค์กรในการมีส่วนร่วม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
2. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน แรงบันดาลใจส่วนบุคคล และความทุ่มเทให้องค์กรในการมีส่วนร่วม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
3. ในทางปฏิบัติผลการศึกษาในเรื่องนี้ สามารถถูกนำไปใช้ในทางปฏิบัติ ดังนี้
 1. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านของการดำเนินนโยบายที่จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน แรงบันดาลใจส่วนบุคคล และความทุ่มเทให้องค์กรในการมีส่วนร่วม ซึ่งจะนำไปสู่ประโยชน์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ในส่วนของงานที่รับผิดชอบ และส่วนของธนาคาร โดยภาพรวม
 2. ในส่วนของบุคคลทั่วไป สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการศึกษาพฤติกรรมบุคคลในองค์กร ซึ่งจะได้มุมมองที่กว้างขึ้นในเรื่องนี้ และเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยหรือศึกษา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ภาพตัวแปรและเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปร



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เชลดอน (Sheldon 1971:143) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทัศนคติ หรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร เป็นการประเมินองค์กรในทางบวก ซึ่งทัศนคติหรือความรู้สึกนี้จะเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์กร และทำให้เกิดความผูกพัน และการปฏิบัติงานที่มีความผูกพันกับองค์กร และทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

จุฑามาศ โปธิศรี (2549) แนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และกำหนดนโยบาย เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและมีความสุขในการปฏิบัติงาน โดยนำแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย ของ Frederick Herzberg และแนวคิด Gallup Path มาเป็นพื้นฐานในการสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำรงค์ศักดิ์ จงวิบูลย์ (2543:10)กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึงแรงกระตุ้น หรือเร้าให้อื่นทริยได้ เพิ่มพูนความสามารถความพยายามหรือพลังที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในให้เกิดการกระทำ หรือทุ่มเทในงาน ที่ทำให้บรรลุความปรารถนาในการแก้ปัญหาหรือเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย อันจะนำ มาซึ่ง ความพึงพอใจ

ภรณ์กิติ์ดิบุตร. (2529: 97) กล่าวว่า ความผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมี ประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่าง แรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา
3. เหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายของ องค์กร บุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือ หนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ
4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมาก พอสสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ทาให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

สุพิณดา คิวานนท์. (2545 : 32) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่า เปรียบเสมือนเป็นตัวคอยกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในที่สุด แล้วองค์กรนั้นก็จะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

เฮลริเจลและคณะ(ฆมาภรณ์ปลั่งจิตร, 2547: 41 ; อ้างอิงจาก Hellrigel and others, 2001 : 54) กล่าวว่าผู้บริหารให้ความสนใจความผูกพันต่อองค์กรมาก เพราะความสัมพันธ์ ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร และการเปลี่ยนงานมีความสำคัญมาก ถ้าสมาชิกในองค์กรมีความ ผูกพันต่อองค์กรอย่างเข้มแข็งก็จะลาออกน้อยลง ความผูกพันต่อองค์กรที่มีมากจะสัมพันธ์กับการ ขาดงานน้อยลงและทางานมีประสิทธิผลมากขึ้น ใส่ใจในงานมากขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เชลดอน (Sheldon 1971:143) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทัศนคติ หรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร เป็นการประเมินองค์กรในทางบวก ซึ่งทัศนคติหรือความรู้สึกนี้จะเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์กร และทำให้เกิดความผูกพัน และการปฏิบัติงานที่มีความผูกพันกับองค์กร และทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร และความตั้งใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

Marsh and Mannari (1977:57) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร การยอมรับเป้าหมายขององค์กร และการประเมินองค์กรในทางที่ดี รวมทั้งเป็นลักษณะความตั้งใจของพนักงานที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการกระทำ เพื่อประโยชน์ต่อองค์กร มีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป รวมทั้งระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร

Newstrom and Davis (2002:211) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรหรือความภักดีของสมาชิกคือ การที่สมาชิกตระหนักถึงองค์กรและต้องการมีส่วนร่วมต่อไปในองค์กร เป็นการวัดความตั้งใจของสมาชิกที่ยังอยู่กับองค์กรในอนาคต สะท้อนความเชื่อของสมาชิกในพันธกิจและเป้าหมายขององค์กรความตั้งใจที่จะทำงานที่นี้ต่อไป ความผูกพันจะมีมากในสมาชิกที่อยู่กับองค์กรมาเป็นเวลานาน และประสบความสำเร็จในองค์กร

Kanter (1978, อ้างถึงใน ปุณฺษรศมี สัจจ์เอี่ยม, 2558) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเต็มใจที่บุคคลที่เป็นสมาชิกขององค์กร ที่จะดำรงสมาชิกสภาพไว้เป็นลักษณะของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างบุคคลกับองค์กร ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วมและมีทัศนคติที่สอดคล้องกับองค์กรเป็นความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับองค์กรที่จะเชื่อมโยงเอาลักษณะบุคลิกภาพและความสนใจของบุคคลให้สอดคล้องกับองค์กร ส่งผลให้บุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่

พรสุข อศวินเวศน์ (2541 อ้างถึงใน วิภาร์ตัน รัตนเลิศนาวิ 2554) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กรซึ่งจะเป็นไปในทิศทางที่ดี โดยแสดงออกมาในรูปของการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติงาน การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การมีส่วนร่วมและการเป็นสมาชิกขององค์กร และบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรเสมอ

2.2. จุฑามาศ โพธิศรี (2549) แนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และกำหนดนโยบาย เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและมีความสุขในการปฏิบัติงาน โดยนำแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย ของ Frederick Herzberg และแนวคิด Gallup Path มาเป็นพื้นฐานในการสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อิสราภรณ์ เดชวรรณ(2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องประดับ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับกลาง ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

กิ่งแก้ว สุนทรปลัทธิ์ และอภิรดีศานติศาสน์ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานบริษัท อินเทลลิเจน ออโตเมชัน จำกัด การศึกษาพบว่า พนักงานส่วนมากเป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 26 -30 ปีมีสถานภาพโสด การศึกษาในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งน้อยกว่า 2 ระดับปัจจัยที่พนักงานแสดงความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3 คำรงค์ดี จงวิบูลย์ (2543:10)กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึงแรงกระตุ้น หรือเร้าให้อิทธิพลได้ เพิ่มพูนความสามารถความพยายามหรือพลังที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในให้เกิดการกระทำ หรือทุ่มเทในงาน ที่ทำเพื่อใ้บรรลุความปรารถนาในการแก้ปัญหาหรือเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย อันจะนำ มาซึ่ง ความพึงพอใจ การิสัน (Garrison, 1997: 208 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ,2540: 40) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจว่าเป็นแรงขับภายใน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมออกในระยะแรกเพื่อบรรลุตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้และพฤติกรรมต่อไปเรื่อย ๆ เมื่อประสบผลสำเร็จ

พลันเกตต์ (Plunkett,1997:391 อ้างถึงใน ทองวรรณศิริวรรณ,2543:9) ได้ให้ความหมาย ของแรงจูงใจว่าคือผลของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างความต้องการภายในและอิทธิพลภายนอกของ บุคคล ซึ่งทำให้ตัวบุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมา

บีช (Beach, 1985:379 อ้างถึงในงยุทธเกษสาคร,2545:32) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ ว่า แรงจูงใจ หมายถึง การกระทำ ให้คนเต็มใจที่ใช้พลังงานของเขาเพื่อประสบความสำเร็จตาม เป้าหมาย (Goal) หรือเพื่อรางวัล (Reward)ที่จะ ได้รับเป็นสิ่งตอบแทน

กูราลนิก (Guralnik, 1970:929 อ้างในงยุทธเกษสาคร, 2545:133) ได้อธิบายความหมาย ของแรงจูงใจ (Motivation) ในลักษณะของการจัดการว่าหมายถึง แรงขับของแต่ละบุคคลซึ่งเป็น สาเหตุที่ทำให้ บุคคลแสดงพฤติกรรมโดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือการกระทำ ที่บุคคลจะ ทำงานสำเร็จโดย ได้รับอิทธิพลจากการกระทำของคนอื่นที่กำหนด แนวทางเฉพาะใช้ในการบริหาร โดยผู้บริหารจะจูงใจ พนักงานทำงานให้องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 ธรณีกีร์ติบุตร. (2529: 97) กล่าวว่า ความผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมี ประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่าง แรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา
3. เหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายของ องค์กร บุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือ หนทางที่ตนจะสามารถหาประโยชน์ให้กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ
4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมาก พอสมควรในการทำงานให้กับ องค์กร ทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

สุพิณดา คิวานนท์. (2545 : 32) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่า เปรียบเสมือนเป็นตัวคอยกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในที่สุด แล้วองค์กรนั้นก็จะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

เฮ็ลริเจลและคณะ(ขมาภรณ์ปลื้มจิตร์. 2547: 41 ; อ้างอิงจาก Hellrigel and others. 2001 : 54) กล่าวว่า ผู้บริหารให้ความสนใจความผูกพันต่อองค์กรมาก เพราะความสัมพันธ์ ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร และการเปลี่ยนงานมีความสำคัญมาก ถ้าสมาชิกในองค์กรมีความ ผูกพันต่อองค์กรอย่างเข้มแข็งก็จะลาออกน้อยลง ความผูกพันต่อองค์กรที่มีมากจะสัมพันธ์กับการ ขาดงานน้อยลงและทำงานมี ประสิทธิภาพมากขึ้น ใส่ใจในงานมากขึ้น นอกจากนี้ความผูกพันต่อ องค์กรส่วนบุคคลมีแนวโน้มที่จะไปสูเป้าหมายขององค์กร โดยตรงและมีผลทางบวกต่อการวัด ประสิทธิภาพขององค์กร

พัชราภรณ์ศุภมั่งมี (อ้างถึงในชุดปริทัศน์ ชมภูรีทัศน์, 2552, หน้า 5) กล่าวว่า ความผูกพันต่อ องค์กรนับว่า เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอด และควรมีประสิทธิผลขององค์กร กล่าวคือองค์กรจะต้องมีความสามารถในการสรรหา

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดคุณสมบัติไว้เพื่อให้ได้ประชากรที่มีความรู้ ความเข้าใจ ที่ได้รับจากประสบการณ์ของตนเองและ/ หรือได้รับจากแหล่งข้อมูลประเภทต่างๆ อาทิ ผู้ที่มีความสนิทใกล้ชิด เอกสารทางช่องทางประเภทอื่น เป็นต้น ประสบการณ์ดังกล่าวส่งผลให้ ประชากร ที่ใช้มีความเข้าใจ และสามารถให้ข้อมูลโดยแสดงความคิดเห็นได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับ ประเด็นที่ ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งคุณสมบัติของประชากร ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำนวนประชากรที่มีคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้นมีทั้งสิ้น 1,757 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย. 2563)

ตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานปฏิบัติการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำนวน 200 คน ซึ่งได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้การเปิดตารางสำเร็จรูปของMorgan

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 59.5 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.0 และเมื่อสอบถามเกี่ยวกับระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 86.0 นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการทำงาน (ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบัน) 6 – 10 ปี คิดเป็น ร้อยละ 48.0

ความผูกพันต่อองค์กร ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = .714) เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กร ประเภทพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมาก ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้ ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = .621) การทำงานอยู่ที่องค์กรนี้ จะทำให้ท่านมีความสุขในการทำงาน และรักที่จะทำงานอยู่ที่องค์กรนี้ ตลอดไป ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = .771) ท่านมีความพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อ ความก้าวหน้าของ องค์กร ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = .712) ท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่เสมอ ($\bar{x} = 4.06$, S.D. = .754) ความ พร้อมที่จะให้ข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อปกป้องภาพลักษณ์องค์กรของท่าน ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = .693) และความ มุ่งเทให้กับงานอย่างเต็มที่ทุกครั้ง เมื่อได้รับมอบหมายงาน. ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = .690) ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการทำงาน ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = .714) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงาน ประเภทพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมาก ความพึงพอใจต่องานที่ท่านปฏิบัติ เพราะเป็นงานที่มีคุณค่า และมีส่วนช่วยส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จ ($\bar{x} = 4.19$, S.D. = .645) ความพึงพอใจองค์กรของท่านช่วยแก้ไขปัญหามาได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = .702) ความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจุบันเพราะท่านได้รับการพัฒนาเพิ่มความรู้ และทักษะเพื่อทำงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = .756) และความพึงพอใจกับระเบียบ และขั้นตอนในการทำงานของหน่วยงานที่ท่านอยู่ ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = .715) ความพึงพอใจกับบรรยากาศสภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านเป็นอย่างมาก ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = .732) ความพึงพอใจ กับผลประโยชน์ และค่าตอบแทนที่ท่านได้จากองค์กรนี้ คำนึงค่ากับความสามารถของท่านที่อุทิศตนให้กับองค์กร ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = .719) ท่านพึงพอใจกับการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน ($\bar{x} = 4.01$, S.D. = .733) ตามลำดับ

แรงบันดาลใจส่วนบุคคลในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.20$, S.D. = .680) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงาน ประเภทพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมาก ท่านรู้สึกทำงานที่ได้รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ($\bar{x} = 4.24$, S.D. = .672) การได้รับค่าตอบแทนพิเศษ (ค่าล่วงเวลา) ที่ปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานปกติอย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = .682) องค์กรสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ในอาชีพเป็นอย่างดี เช่น การศึกษาต่อ ($\bar{x} = 4.20$, S.D. = .663) .การได้เข้าทำงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียงอย่างเช่น องค์กรของท่าน ($\bar{x} = 4.19$, S.D. = .737) การได้รับคำชมเชย และการสนับสนุนจากหน่วยงาน เมื่อทำงานได้บรรลุเป้าหมาย ($\bar{x} = 4.18$, S.D. = .645) 9ตามลำดับ และการสนับสนุนจากหน่วยงาน เมื่อทำงานได้บรรลุเป้าหมาย ($\bar{x} = 4.18$, S.D. = .645) ตามลำดับ

ความทุ่มเทให้องค์กรในการมีส่วนร่วม ($\bar{x} = 4.19$, S.D. = .660) เมื่อพิจารณาความทุ่มเทให้องค์กรในการมีส่วนร่วม ในระดับเห็นด้วยมากประเภทพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมาก การมีความสุขที่ได้ทุ่มเทความสามารถในการทำงาน เพื่อความสำเร็จขององค์กร ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = .632) ความพร้อมที่จะเสียสละเวลา เพื่อให้ทำงานเกิดประโยชน์แก่องค์กรของท่าน ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = .655) ความพร้อมที่จะยืนข้างเคียงในการแก้ปัญหาให้องค์กร ทั้งในช่วงเวลาค้ำขัน และช่วงเวลาสถานการณ์ปกติ ($\bar{x} = 4.19$, S.D. = .673) ท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = .671) การให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = .666) ตามลำดับ

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = .691) เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในการมีส่วนร่วมประเภท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมาก พนักงานสามารถวางแผนการทำงานที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน ได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.19$, S.D. = .637) พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามระเบียบ และขั้นตอนของการทำงานได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = .713) พนักงานสามารถทำงานสำเร็จร่วมกัน เป็นทีมได้อย่างเข้มแข็ง เป็นที่พอใจขององค์กร ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = .733) พนักงานมีการตรวจสอบความถูกต้องของการทำงาน ที่ต้องประสานงานกัน ทำให้ลูกค้าไว้วางใจต่อคุณภาพของการบริการขององค์กร ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = .700) พนักงานสามารถตัดสินใจ และแก้ปัญหาพร้อมกันได้ทันที เมื่อมีปัญหา ทำให้เป็นที่พอใจของลูกค้า ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = .654) พนักงานมีความแม่นยำในการจดจำกฎระเบียบ ในการให้บริการลูกค้าได้ถูกต้องตรงเวลา ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = .710) พนักงานสามารถลดขั้นตอน และเวลาในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = .689)

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และเมื่อสอบถามเกี่ยวกับระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการทำงาน (ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบัน) 6 – 10 ปี

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับเห็นด้วยมาก จากการศึกษาเป็นผลงานวิจัยของกนกวรรณ แสงหาญ (2538: บทคัดย่อ)เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน

ผลการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีที่ต้องทำงานในปริมาณที่มาก ๆ พวกร่างกายแข็งแรงแข่งขันกับเวลาที่ได้กำหนดเอาไว้ และด้วยประสบการณ์การทำงานมีอายุช่วง 6-10 ปี เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของภูมรินทร์ ทวีศรี (2554)

ผลการศึกษาความทุ่มเทให้องค์กรในการมีส่วนร่วม พบว่าบุคคลที่มีส่วนร่วมในการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งตรงกับงานวิจัยของนุชติมา รอบคอบ (2542) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การเภสัชกรรม สังกัดสำนักงานใหญ่ ราชเทวี พบว่าความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่าการปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งตรงกับงานวิจัยของจารุณี วงศ์คำแน่น (2537) ศึกษาเรื่องของความผูกพันต่อองค์กรความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย

ผลการศึกษาแรงบันดาลใจส่วนบุคคล พบว่าระดับเห็นด้วยมาก มีความการปฏิบัติงานแตกต่างของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของนิภา แสงศิริ (2555) ได้ศึกษาแรงจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอลาดยาวจังหวัดนครสวรรค์ การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาแรงบันดาลใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการศึกษาที่ได้รับ สามารถถูกนำไปใช้ประโยชน์กับผู้เกี่ยวข้อง

จากผลการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้ประโยชน์เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน แรงบันดาลใจส่วนบุคคล และความทุ่มเทให้องค์กรในการมีส่วนร่วม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาธนาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

การพัฒนาบุคลิกภาพส่วนตัว และยังสามารถใช้เป็นข้อมูลเชิงวิชาการด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัยครั้งนี้อาจมีประโยชน์ต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ด้านการดำเนินงาน ดังนั้นสิ่งที่ควรคำนึงสูงสุดคือการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการให้มากที่สุด โดย คำนึงถึงด้านความเชื่อถือได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานตรงต่อเวลา

บรรณานุกรม

กนกวรรณ แสงหาญ.(2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน . : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

กรองแก้ว อยู่สุข. (2537). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิรภรณ์ กระบวนแสง. (2549). ภาวะผู้นำ เจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผล ความผูกพันต่อ

องค์กรและผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารหน่วยในธุรกิจประกันชีวิต

แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิตติมา วงศ์นาค. (2544). การรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร

พนักงานบริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พิบูล ทีปะปาล. (2550). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์.

ธณัฐชา รัตนพันธ์. (2550). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของ

พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.

วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2552). ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร:

ความหมาย ทฤษฎี วิธีการวิจัย การวัด และงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.

พิมลพรรณ แก่นทอง. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง