

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย  
สำนักงานภาคกลาง  
FACTORS AFFECTING THE ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF  
EMPLOYEES KRUNGTHAI BANK CENTRAL OFFICE

วรารัตน์ พูนดี  
สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

WARARUT POONDEE

E-mail: Wararut.poondee@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng  
University Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์1.เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง 2. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล 3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง ประกอบด้วย ธนาคารกรุงไทยสำนักงานเขตปทุมธานี ธนาคารกรุงไทยสำนักงานเขตธัญบุรี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตพระนครศรีอยุธยา ธนาคารกรุงไทยสำนักงานเขตสระบุรี และธนาคารกรุงไทยสำนักงานเขต ลพบุรี จำนวนทั้งหมด 255 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) ในการทำการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยใช้สถิติทดสอบโดยวิธี One way analysis of variance หรือ One way ANOVA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อทดสอบความ แตกต่าง หากพบความแตกต่างจะใช้สถิติการทดสอบ LSD (Least Square Difference) และใช้สถิติการ ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านตำแหน่งงาน ด้านอัตราเงินเดือน ด้านระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน ทำให้ความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทยแตกต่างกัน และผลการทดสอบ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง พบว่าความท้าทายของงาน ความคาดหวังที่จะ

ก้าวหน้าในหน้าที่ ความหลากหลายของงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง

คำสำคัญ : ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร; พนักงานธนาคารกรุงไทย

## ABSTRACT

The objectives of this research were 1.To study the commitment of employees of Krungthai Bank Central Office. 2.To study the commitment of employees of Krungthai Bank Central Office, classified by personal factors. 3.To study characteristic and work's experience factors affected to the commitment of employees of Krngthai Bank Central Office.

The sample group used in this research are employees of Krungthai Bank Central Office, including Krungthai Bank Pathumthani Office, Krungthai Bank Thanyaburi Office, Krungthai Bank Ayutthaya Office, Krungthai Bank Saraburi Office and Krungthai Bank Lopburi Office. Totaling 255 people using questionnaires as a tool to collect statistical data used in the analysis, including Percentage, Frequency, Mean and Standard Deviation in the hypothesis testing. The researcher used statistical analysis of One Way analysis of variance (One way ANOVA), statistical significance is 0.05 for difference's testing. If found the comparison test will be performed by pair using Least Square Difference (LSD) and Multiple Regression Analysis.

The hypothesis testing found that the employees of Krungthai Bank Central Office. Limited had personal factors in terms of age, job positions, level of salary and working periods, making different tasks resulting in the employees commitment of Krungthai Bank Central Office and tasks resulting in the commitment factors of employees of Krungthai Bank Central Office found job challenge, expecting to career progressing, variety of job, relationship with colleagues and felt that employees is important to the organization are affected the commitment of employees of Krungthai Bank Central Office.

**Keywords :** The factors are affected to the commitment of organization; employees of krungthai Bank.

## บทนำ

ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความผูกพันต่องานที่ปฏิบัติ เพราะงานคือสิ่งที่บุคคลสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ สามารถกำหนดแนวทางการพัฒนา จัดทำแผนปฏิบัติงานระยะยาวได้ มีการกำหนดเป้าหมายความสำเร็จขององค์กร เป็นตัวชี้วัดที่ดีมีประสิทธิภาพ ความผูกพันจะก่อให้เกิดประโยชน์ คือ พนักงานมีความผูกพันต่อจุดมุ่งหมาย เห็นคุณค่าขององค์กรก็จะทำให้ทำงานปฏิบัตินั้นออกมาดี ก็จะปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรไม่คิดจะลาออกหรือย้ายงาน ช่วยเหลืองานตามภาระหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ พนักงานมีความรู้สึกเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถ ศักยภาพของตัวเองทุ่มเทไปให้กับงาน ทำให้เกิดการลาออกจางานน้อยลง มีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นมีผลงานที่ดียิ่งขึ้น งานจะบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรตั้งไว้ การขาดงานหรือการหยุดงานจะลดน้อยลงและพนักงานมาทำงานตรงเวลา

ธนาคารกรุงไทย เป็นสถาบันการเงินในประเทศไทยเป็นธนาคารพาณิชย์เพียงแห่งเดียวในประเทศที่มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจในรูปแบบของสถาบันการเงินภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง และเป็นหนึ่งในห้าธนาคารขนาดใหญ่ การปฏิบัติต่อพนักงาน ให้ความสำคัญกับการบริหารและพัฒนาบุคลากร โดยจัดให้มีระบบการบริหารงานบุคคลที่เปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับเติบโตในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน ควบคู่ไปกับการดูแลในเรื่องเงินเดือนค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ รวมถึงสวัสดิการพนักงานให้อยู่ในระดับที่สามารถเทียบเคียงกับบริษัทชั้นนำทั่วไป มีการปรับปรุงวิธีการเรียนรู้ โครงการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ และกระบวนการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานให้พร้อมรับการแข่งขันทางธุรกิจอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติต่อกันด้วยการให้เกียรติซึ่งกันและกันตามแนวทางที่กำหนดไว้ ธนาคารมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยการจัดสวัสดิการประเภทต่างๆ สำหรับสวัสดิการพนักงาน

เหตุนี้ผู้วิจัยเป็นพนักงานของธนาคารกรุงไทย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันในการทำงานของพนักงานที่มีต่อองค์กรให้ดียิ่งขึ้น และได้รับรู้ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร เป็นการเสริมสร้างให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานมุ่งมั่นปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง
2. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง

## ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของ การศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง ประกอบด้วย ธนาคารกรุงไทยสำนักงานเขตปทุมธานี ธนาคารกรุงไทยสำนักงานเขตธัญบุรี ธนาคารกรุงไทยสำนักงานเขตพระนครศรีอยุธยา ธนาคารกรุงไทยสำนักงานเขตสระบุรี และธนาคารกรุงไทยสำนักงานเขตลพบุรี จำนวน 704 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลธนาคารกรุงไทย ณ เดือนมิถุนายน 2563)ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 255 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 255 คน โดยอาศัยแนวคิดการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) ในธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง โดยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง โดยมุ่งเน้นที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้แก่ 1. ด้านความท้าทายของงาน 2. ด้านความหลากหลายของงาน 3. ด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 4. ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร 5. ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร 6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ได้ทราบถึงทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง

2. สามารถนำผลข้อมูลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน พัฒนาบุคลากร ให้มีความเหมาะสมกับลักษณะของงานและประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อเสริมสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

## ทบทวนวรรณกรรม

**ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร** ทฤษฎีนี้ได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 ประการ คือ 1.ความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จะต้องเชื่อมั่นยอมรับและพร้อมที่จะเต็มใจปฏิบัติงานอย่างมุ่งมั่นไปในทิศทางเดียวกันกับ เป้าหมายขององค์กร 2.ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร การที่บุคลากรจะต้องเต็มใจที่จะอุทิศตน โดยทุ่มเทความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร 3.ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรความตั้งใจของผู้ปฏิบัติงานที่จะใช้ความรู้ความพยายามอย่างเต็มที่ ในการทำงาน เพื่อประโยชน์ต่อองค์กร มีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป

**ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านลักษณะงาน** แนวคิดทฤษฎีนี้ของ Steer(1977) ให้ความหมายของลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึงลักษณะสภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบอยู่ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะ ได้แก่ ความเข้าใจในการทำงาน ความมีอิสระในงาน ลักษณะงานที่

หลากหลาย ลักษณะงานที่ทำหาย ลักษณะงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และโอกาสจากการก้าวหน้าในงาน

**ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านประสบการณ์ในการทำงาน** งานแนวคิดทฤษฎีนี้ของ Buchanan (1974) ให้ความหมาย ปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ว่ามีความรับรู้ต่อการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างไรบ้างในลักษณะ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร มีความรู้สึกว่าองค์กรมีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ค่าตอบแทนพิเศษ ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแล้วมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

**ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล** ลักษณะส่วนบุคคล (personal characteristics) เป็นปัจจัยที่เนื่องมาจากลักษณะส่วนบุคคลของไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างทางด้านกายภาพ เช่น เพศ อายุ หรือความแตกต่างทางด้านสังคม เช่น การศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ประสบการณ์ทำงาน สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่แตกต่างกัน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ได้ศึกษาเรื่องวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไต่กิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือจากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 336ชุด จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า ความคิดเห็นในลักษณะงานของพนักงานคือ พนักงานมีความเข้าใจต่องานลักษณะงานที่ทำที่ทานทำเป็นอย่างดี รู้สึกว่าลักษณะงานที่ทำความท้าทาย และลักษณะงานที่มีโอกาสได้ติดต่อกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ศรีสุนันท์ วัฒนา (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท เอชจีเอที (ประเทศไทย) จำกัดโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงาน จำนวน 383 คน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเกี่ยวกับลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรไว้ว่า งานที่ต้องใช้ความสามารถ สติปัญญาความคิดสร้างสรรค์ หรือใช้เทคโนโลยีพิเศษในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลรู้สึกว่างานนั้นมีความท้าทายสูง จะแสดงความสนใจที่จะทำงานนั้นๆให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อเป็นการพิสูจน์ความสามารถของตนเอง

อนิรุจน์ มั่งคั่ง (2556) ได้ศึกษาเรื่องวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น โดยแบ่งประเภทของประชากรออกเป็นกลุ่มย่อยรายแผนก โดยได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 200 คน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานโรงแรมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความหลากหลายในงาน ด้านความเข้าใจกระบวนการทำงานและด้านความปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมแล้วอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเข้าใจกระบวนการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความมีอิสระในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความหลากหลายในงาน และด้านความปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในงานวิจัยครั้งนี้ได้มีการเก็บและรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบโดยพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง ประกอบด้วย ธนาคารกรุงไทยสำนักงานเขตปทุมธานี ธนาคารกรุงไทยสำนักงานเขตธัญบุรี ธนาคารกรุงไทยสำนักงานเขตพระนครศรีอยุธยา ธนาคารกรุงไทยสำนักงานเขตสระบุรี และธนาคารกรุงไทยสำนักงานเขตลพบุรี จำนวน กลุ่มตัวอย่าง แจกแบบสอบถามผ่านสื่อออนไลน์โดย 255 ใช้ Google Form ส่งผ่านระบบ Application Line และ Application Facebook โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ทำการกรอกด้วยตนเองและรวบรวมแบบสอบถาม และนำมาลงรหัส หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลและใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSSทางสถิติ สำหรับงานวิจัยการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลงานวิจัยและ เพื่อให้แบบสอบถามมีความครบถ้วนครอบคลุมจึงได้สร้างแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการทำงาน เป็นคำถามปลายปิด(Close Ended) แบบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว มีคำถามรวมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย ด้านความท้าทายของงาน ด้านความหลากหลายของงาน และด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นคำถามปลายปิด (Close Ended) แบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว มีข้อความรวม จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ด้านความรู้สึคว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นคำถามปลายปิด (Close Ended) แบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว มีข้อความรวมจำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อและด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร เป็นคำถามปลายปิด (Close Ended) แบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว มีข้อความรวม 13 ข้อ

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยศึกษาข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม 2563 ในการศึกษางานวิจัยนี้ได้ใช้เกณฑ์การแปลค่าความหมายค่าเฉลี่ยในการศึกษานี้ใช้ลักษณะแบบสอบถามเป็นการประเมินค่า(Rating Scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้ได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

- 1.การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) เป็นสถิติเบื้องต้นในการวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย อายุ ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

## 2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง จำแนกตาม ด้านอายุ ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้สถิติทดสอบโดยวิธี One way analysis of variance หรือ One way ANOVA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ เพื่อทดสอบความ 0.05 แตกต่าง หากพบความแตกต่างจะใช้สถิติการทดสอบ LSD (Least Square Difference)

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง โดยใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

## ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในส่วนของปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลางโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รองลงมา คือ ด้านความหลากหลายของงาน และด้านความท้าทายของงาน ในส่วนของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมา คือ ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร และด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

2. ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม อายุ ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการทำงาน สามารถสรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง ที่มีอายุ ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง ต่างกัน

3. ผลการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ความท้าทายของงาน ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่ ความหลากหลายของงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง

3.2 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง

### อภิปรายผล

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในส่วนของ

1. ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลางโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1.1 ด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลางส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า งานที่ปฏิบัตินั้นมีมีส่วนช่วยสนับสนุนความก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers, et al (1983, p.433-434; อ้างถึงใน ศรีสุวรรณ วัฒนา, 2559) ที่กล่าวว่า ความต้องการความสำเร็จหรือความต้องการความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพราะองค์กรทำให้บุคลากรเห็นว่าเขาสามารถทำงานและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Oscar (1996) ที่กล่าวว่า การสร้างความรู้สึกรักให้กับผู้ปฏิบัติงาน คอยสนับสนุนการทำงาน เขาจะได้เห็นว่าเขามีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และประสบความสำเร็จในงานจะเป็นปัจจัยที่จะเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้

1.2 ด้านความหลากหลายของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลางส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานใช้ทักษะความรู้ความสามารถหลายๆ ด้านประกอบกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers, et al (1983, p.433-434; อ้างถึงใน ศรีสุวรรณ วัฒนา, 2559) ที่กล่าวว่า ลักษณะงานที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันได้ โดยงานที่หลากหลาย และต้องใช้ทักษะความรู้ ความสามารถก็เป็นอีกปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้เช่นกัน เพราะงานที่มีความหลากหลาย ลักษณะงานหลากหลายจะทำให้ไม่เบื่อหน่ายในงาน ลักษณะงานไม่จำเจ และเป็นงานที่ต้องใช้ความพยายามสามารถหลายด้าน ซึ่งกระตุ้นให้บุคลากรสนใจในงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Baron (1986, p.163-162) ที่กล่าวว่า งานมีความหลากหลาย จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง แต่ในทางกลับกันถ้าเกิดความกดดันและความคลุมเครือในหน้าที่เกี่ยวกับงานของตนเอง จะทำให้รู้สึกถึงความผูกพันต่อองค์กรลดระดับต่ำลง นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Mowday et al (1982) ที่กล่าวว่า งานที่จะต้องใช้ทักษะความรู้ความสามารถหลายด้าน ๆ เป็นแรงกระตุ้นและส่งเสริมภาพพจน์ ของผู้ปฏิบัติงานได้ลักษณะงานที่มีความหลากหลายเป็นสิ่งจูงใจที่ดีที่สุด ทำให้ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย และต้องการปฏิบัติให้สำเร็จตามความคาดหวัง และพบว่า ความหลากหลายในงานมี



ความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

1.3 ด้านความท้าทายของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลางส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า มักจะได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบงานอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers, et al (1983, p. 433-434; อ้างถึงใน ศรีสุวรรณ วัฒนา, 2559) ที่กล่าวว่า ลักษณะของงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอีกลักษณะหนึ่ง คือ งานที่มีความท้าทาย เพราะเมื่อบุคลากรมีความรู้สึกว่าการงานที่มีความท้าทายสูงจะพยายามพิสูจน์ความสามารถของตนโดยใช้ความรู้ ความสามารถทางสติปัญญา และความคิดสร้างสรรค์ที่มีอยู่อย่างเต็มที่เพื่อผลสำเร็จในงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Mowday et al (1982 อ้างถึงใน ลลิตา จันทระงาม, 2559) ที่กล่าวว่า การมอบหมายงานที่มีความสำคัญ มีความชัดเจนและมีความท้าทาย งานที่มีความชัดเจนและสอดคล้องกับตนเอง มีผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร คือ ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายงานในส่วนที่มีความสำคัญและมีความชัดเจนและไม่ขัดต่อบทบาทของผู้ปฏิบัติงาน จะมีแนวโน้มในระดับสูงที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

2. ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2.1 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลางส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Buchanan (1974) ที่กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977) ที่กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ว่าทัศนคติของกลุ่มภายในองค์กรนั้น ทำให้บรรยากาศในองค์กรแตกต่างกัน บรรยากาศขององค์กรที่ดีมีความรักความสามัคคีช่วยเหลือร่วมมือกันปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าการทัศนคติของกลุ่มดี ก็จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

2.2 ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลางส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า รู้สึกว่าตนเองเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าต่อธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers, et al (1983, p.433-434; อ้างถึงใน ศรีสุวรรณ วัฒนา, 2559) ที่กล่าวว่า ถ้าหากผู้บริหารให้ความสำคัญแก่บุคลากรมีการมอบอำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบให้ตรงกับความสามารถของบุคลากร ให้ความไว้วางใจให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน เขาจะเกิดความรู้สึกยึดมั่นและผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977) ที่กล่าวว่า การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยกำหนดไว้ 4 ลักษณะ ซึ่งความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรถือเป็นอีกหนึ่งลักษณะที่สำคัญที่ส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

2.3 ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลางส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Mowday et al (1982) ที่กล่าวว่า หมายความคาดหวังที่จะได้รับการ

ตอบสนองจากองค์กรว่า เป็นการสร้างความรู้สึกให้กับผู้ปฏิบัติงาน หรือสมาชิกในองค์กรว่า การที่เขาได้ลงทุนปฏิบัติงาน กับองค์กรแล้วนั้น เขาควรจะได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม เช่น ค่าตอบแทนระบบการพิจารณาความดี ความชอบ โอกาสความก้าวหน้า และการได้รับการพัฒนาและประสบความสำเร็จในการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้รับจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติ งานมีพลังในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977) ที่กล่าวว่า หมายความว่า การที่บุคลากรได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้ว ก็หวังจะได้รับผลตอบแทน เช่น ค่าตอบแทน การพิจารณาความดีความชอบ ทำให้มีแรงจูงใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่สร้างความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Hrebiniak & Alutto (1972) ที่กล่าวว่า ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรว่า ยิ่งองค์กรมีสิ่งก่อสร้างแรงจูงใจดีเท่าใด ก็ยิ่งส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งสิ่งจูงใจในองค์กร ได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการ ผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบต่างๆ

3. ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม อายุ ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการทำงาน สามารถสรุปได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง ที่มีอายุ ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง ต่างกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง ที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลางต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากอายุ ทำให้พนักงานแต่ละช่วงอายุ มีความคิด ทิศนคติและความคาดหวังที่จะได้รับจากการปฏิบัติงานภายในองค์กรแตกต่างกันออกไป เช่น คนที่มีอายุน้อย ๆ มักจะคาดหวังว่าจะได้รับประสบการณ์ทำงานที่แปลกใหม่ และตรงกับความชื่นชอบของตนเอง ในขณะที่พนักงานที่มีอายุเยอะ มักจะมองหาความมั่นคงจากการทำงานมากกว่า ดังนั้นจึงส่งผลทำให้มีผูกพันต่อองค์กรต่างกัน โดยผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับงานวิจัยของปริชาติ บัวเป็ง (2554) ที่ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) และงานวิจัยของณัฐพรรณ ชาญธัญกรรม (2560) ที่ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมชลประทานมีผลต่อความผูกพันต่อ ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุที่ต่างกัน (สามเสน) องค์กรของพนักงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลางต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากตำแหน่งงานที่ต่างกัน ล้วนทำให้พนักงานแต่ละคนมีประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน และมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งกลุ่มพนักงานที่ได้รับมอบหมายงานที่มีความหลากหลาย ท้าทาย หรือตรงกับความรู้ และความชื่นชอบของตนเองมากกว่า หรือมีค่าตอบแทนมากกว่า ย่อมมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า โดยผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับงานวิจัยของธนรัฐ นาทอง (2556) ที่ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 และงานวิจัยของ ศรีสุนันท์ วัฒนา (2559) ที่ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่

มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท เอชจีเอที ที่พบว่า ปัจจัยด้านตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง ที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลางต่างกัน ทั้งนี้โดยธรรมชาติแล้ว พนักงานที่ได้รับเงินเดือนมากกว่า หรือได้รับอัตราเงินเดือนที่ตนเองพอใจ ย่อมมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่ได้รับค่าตอบแทนน้อย หรืออยู่ในอัตราที่ตนเองรู้สึกว่าจะไม่คุ้มค่ากับงานที่รับผิดชอบ ดังนั้นอัตราเงินเดือนที่ต่างกัน จึงมีผลทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน โดยผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับงานวิจัยของบริษัท ไต่กิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย(จำกัด) และงานวิจัยของลลิตา จันทรงาม (2559) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไต่กิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย(จำกัด) และงานวิจัยของลลิตา จันทรงาม (2559) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล ที่พบว่า ปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลางต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากระยะเวลาในการทำงาน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงความรักและความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างชัดเจน โดยมากพนักงานที่ทำงานมาเป็นระยะเวลายาวนานมักจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่ทำงานมาในระยะเวลาที่น้อยกว่า โดยผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุพัตรา ผ่านเจริญวิวัฒน์ (2556) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และงานวิจัยของณัฐพรรณ ชาญธัญกรรม (2560) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน(สามเสน) ที่พบว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผลการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ความท้าทายของงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง ทั้งนี้เนื่องจากงานที่มีความท้าทาย จะช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าจะต้องใช้ทักษะความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไปแล้วเสร็จอยู่เสมอ ซึ่งทำให้มีความตื่นตัว ตื่นเต้นในการทำงาน ไม่เกิดความเบื่อหน่ายในงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งผลทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้ ซึ่งผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ได้ทำการศึกษารื่องวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไต่กิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย(จำกัด) ที่พบว่า ลักษณะงานที่มีความท้าทายมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไต่กิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย(จำกัด) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีสุนันท์ วัฒนา (2559) ได้ทำการศึกษารื่องวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท เอชจีเอที ที่พบว่า ปัจจัยด้านเกี่ยวกับลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กร โดยงานที่ต้องใช้ความสามารถ สติปัญญาความคิดสร้างสรรค์ หรือ

ใช้เทคโนโลยีพิเศษในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลรู้สึกว่าการนั้นมีความท้าทายสูง จะแสดงความสนใจที่จะทำงานนั้นๆ ให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อเป็นการพิสูจน์ความสามารถของตนเอง

4.2 ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง ทั้งนี้เนื่องจากการที่พนักงานรับรู้ว่ามีโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานในองค์กรแห่งนี้ ย่อมทำให้พนักงานพยายามที่จะรักษาสถานภาพในการทำงานในองค์กรแห่งนี้ไว้ และเกิดเป็นความพึงพอใจและความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กรได้ในที่สุด ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพัตรา ผ่านเจริญวิวัฒน์ (2556) ที่ทำการศึกษารายชื่อ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานของงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

4.3 ความหลากหลายของงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง ทั้งนี้เนื่องจากการที่งานที่หลากหลาย ไม่ซ้ำซากจำเจ และส่งเสริมให้พนักงานได้ฝึกทักษะในการทำงานด้านต่าง ๆ จะช่วยให้พนักงานรู้สึกว่า งานที่ตนเองทำ มีความสำคัญ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและเกิดเป็นความผูกพันในงาน และต่อองค์กรได้ในที่สุด ซึ่งผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับงานวิจัยของอนิรุจน์ มั่งคั่ง (2556) ได้ทำการศึกษารายชื่อ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน:กรณีศึกษา พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ความหลากหลายในงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานโดยมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานยามพบกับปัญหาในการทำงาน ย่อมทำให้พนักงานรู้สึกอบอุ่น พึงพอใจในงาน และเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กรได้ในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญขันธ์ สันข์เอี่ยม (2558) ที่ทำการศึกษารายชื่อ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

4.5 ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง ทั้งนี้เนื่องจากความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร จะส่งผลทำให้พนักงานรู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาอย่างแท้จริง ซึ่งส่งผลต่อความผูกพันในการทำงานในองค์กรแห่งนี้ได้ โดยผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับสุพัตรา ผ่านเจริญวิวัฒน์ (2556) ที่ทำการศึกษารายชื่อ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่พบว่าความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

4.6 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง ทั้งนี้เนื่องจากการที่พนักงานจะเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้นั้น จะต้องเกิดจากความพึงพอใจในงาน และในบรรยากาศ หรือสภาพการทำงานในองค์กรในหลาย ๆ

ปัจจัย พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร มักจะเป็นกลุ่มคนที่มีความพึงพอใจต่องานที่ตนเองทำอยู่แล้ว พึงพอใจต่อผลตอบแทนที่ได้รับอยู่แล้ว และมีความสุขในสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่แล้ว ทำให้ไม่มีความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรอีก ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงพบว่า ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง โดยผลการศึกษาคั้งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุพัตรา ผ่านเจริญวิวัฒน์ (2556) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานของงาน มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมผลักดันให้พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานภาคกลาง มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ดังนี้

#### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล

อายุ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า อายุที่แตกต่างกันของพนักงาน ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุน้อย จะมีความผูกพันน้อยกว่า ดังนั้นในการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ควรมีการเน้นการสร้าง ความผูกพันต่อองค์กร โดยจัดรูปแบบกิจกรรมให้สอดคล้องกับกลุ่มอายุแต่ละกลุ่มของพนักงาน และควรจัดให้มีการถ่ายทอดประสบการณ์ความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยเป็นการถ่ายทอดจากพนักงานรุ่นพี่ สู่นักงานที่มีอายุน้อย ๆ เพื่อให้เห็นภาพ และมีอารมณ์ร่วมในการเกิดความรู้สึก ห่วงเห่น และผูกพันต่อองค์กรให้ได้มากที่สุด

ตำแหน่งงาน ในส่วนของตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งงานแต่ละตำแหน่งจะมีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันออกไป และมีความสำคัญต่อองค์กรต่างกันกันไป ซึ่งตำแหน่งงานก็เป็นอีกปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ดังนั้นองค์กรจึงควรมีการปรับโครงสร้างองค์กร และมอบหมายให้ตำแหน่งงานแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมาะสม และพยายามสื่อสารให้พนักงานแต่ละแห่งเล็งเห็นถึงความสำคัญของหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบต่อองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ มีความผูกพันในงาน ในองค์กรเพิ่มมากขึ้น

อัตราเงินเดือน องค์กรควรพิจารณาอัตราเงินเดือนให้มีความเหมาะสมกับภาระงานที่พนักงานแต่ละคนรับผิดชอบ และควรมีอัตราเงินเดือนที่ใกล้เคียงกับองค์กรอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงาน หรือดำเนินธุรกิจ ในลักษณะใกล้เคียงกัน

#### 2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ความท้าทายของงาน และความหลากหลายของงาน ในส่วนของปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า ทั้งในเรื่องของความท้าทายของงาน และความหลากหลายของงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้งสิ้น ดังนั้นองค์กรควรมีการปรับเปลี่ยน โดยย้ายบุคลากรให้ไปปฏิบัติหน้าที่ยังส่วนต่าง ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้งานในส่วนต่าง ๆ ของบริษัท และมีโอกาสที่จะได้ทดลองทำงานที่ตรงกับความสามารถ

และความชื่นชอบของตนเอง ซึ่งจะนำมาซึ่งความสุข ความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้ในที่สุด

ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่ ในส่วนของความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่ องค์กรควรมีแผนการประเมินที่มีความเหมาะสม ยุติธรรมกับพนักงานทุกคน และเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีโอกาสในการสร้างผลงาน และมีโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น ก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างทั่วถึง และสมควรมีการสื่อสารกับพนักงานที่ชัดเจน เพื่ออธิบายเงื่อนไขและรายละเอียดของโอกาสในการก้าวหน้า และเกณฑ์การประเมินผลงานให้กับพนักงานทุกคนทราบอย่างทั่วถึง

### 3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน

ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร องค์กรควรมีการจัดกิจกรรม หรือมีการสื่อสารเพื่อให้พนักงานเกิดความตระหนักถึงความสำคัญของตนเอง ของงานที่ตนเองรับผิดชอบว่ามีความสำคัญต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด ซึ่งการสร้างความตระหนักให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของตนเอง ย่อมทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรแห่งนี้ มีความสำคัญ ได้รับการยอมรับจากผู้อื่นในองค์กรแห่งนี้ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน องค์กรควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่มีความสุข ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ทักษะคติ .1และความคาดหวัง และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มี .2 กรุงเทพฯ สำนักงานภาคกลางมีความผูกพันในประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางส่งเสริมให้พนักงานของธนาคาร การทำงานและความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

การศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานของธนาคารกรุงเทพ .3 สำนักงานภาคกลางเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตของการศึกษาให้กว้างขึ้น ห้ทราบความคิดเห็นของพนักงานของธนาคารกรุงเทพในภาคส่วนอื่น ๆ ด้วย ซึ่งอาจจะมีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละพื้นที่

### เอกสารอ้างอิง

ปาริชาติ บัวเป็ง (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไตกิ้น อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด). การค้นคว้าอิสระนี้คณะบริหารธุรกิจ,มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ลลิตา จันทรงาม (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล. การค้นคว้าอิสระนี้คณะรัฐศาสตร์,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ศรีสุนันท์ วัฒนา (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท เอชจีเอสที (ประเทศไทย) จำกัด. สาขาวิชาการบริการธุรกิจ.มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.
- อนิรุจน์ มั่งคั่ง (2556) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.สาขาการจัดการทั่วไป.คณะบริหารธุรกิจ,มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- Allen, N.J.,& Meyer, J.P. (1993). Organizational commitment: Evidence of career stage effect. *Journal of Business Research*, 26(19), 49-61
- Buchanan, B.1974. Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*. 19, 4 : 533-546
- Mowday, Steer, & Porter (1982). Employee - Organizational Linkage: The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover. New York: Academic Press.
- Steers, R.M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(3), 23-56.