

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน  
ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี  
The Study of factors affecting employee engagement  
Government Savings Bank employees Pathum Thani Province

ปาริฉัตต์ก์ เสงี่ยมงาม  
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Miss Parichat Sangiemngam  
E-mail: parichats29@gmail.com  
Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University  
Corresponding author

---

**บทคัดย่อ**

1. การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน อัตราเงินเดือนที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี 2) ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ ทักษะคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และค่าตอบแทน ที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี จำนวน 170 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) รวมเท่ากับ 0.910 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบ สมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุของระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี ตำแหน่งของพนักงานธุรกิจสาขา 4 - 7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001 บาทขึ้นไป และผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่า ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ ทักษะคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับมากที่สุด

การเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน ปัจจุบัน และอัตราเงินเดือน ไม่ผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่ จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน จะพบเพียง ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

## ABSTRACT

The objective is to the study the factors that affects the employee engagement, personal characteristics and support of work characteristics for the Government Savings Bank in Pathum Thani. A number of 170 of its employees used in this research to answer questionnaires. With the tolerance of 5% at the 95% confidence level. Data will be analyze using statistical software package which is SPSS program and the statistics use in this study are alpha coefficient, frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, mode, T-test and one-way ANOVA (F-test). If the differences are found, they will be compared in pairs using LSD and multiple regression statistics

The result from female responded between 26-35 yrs. old, with bachelor degrees, 6 – 10 years of work experience, branch staff 4-7, with the average monthly income of 30,001 baht or more that factors affecting employee engagement are the expectation progress in their career, their value as an employee, considering environment including relationship towards their colleague and attractive compensation that will build more positive engagement

## บทนำ

ปัจจุบันในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น แต่ละองค์การล้วนต่างมีกลยุทธ์เฉพาะตัวที่ใช้ในการแข่งขัน ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของสินค้า บริการ เทคโนโลยีที่ใช้ในการผลิต อีกทั้งความหลากหลายของรูปแบบสินค้าให้มีความทันสมัย ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ด้วยเหตุนี้ทำให้องค์การแต่ละองค์การต้องมีการปรับปรุงเพื่อที่จะให้บรรลุเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้ ซึ่งการที่องค์การจะสามารถบรรลุเป้าหมาย (Output) ได้นั้น ต้องมีทรัพยากรในการบริหาร (Input) 4 อย่างได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุดิบ (Material) และการจัดการ (Management) ซึ่งในการบริหารทั้ง 4 ตัวที่กล่าวมา คน (Man) ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญของการบริหารงานหน่วยงานหรือองค์การต่าง ๆ (นิത്യร์ติ ใจอาษา, 2555) การกำหนดความสำเร็จขององค์การ จึงจะต้องดูแลและรักษาพนักงานที่มีค่าไว้ เนื่องจากการลาออกของพนักงานในองค์การนั้นมีผลกระทบที่ทำให้้องค์การสูญเสียด้านงบประมาณค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือก การฝึกอบรม และพัฒนาพนักงานใหม่ ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาที่ใหญ่ที่้องค์การให้ความสำคัญอย่างยิ่ง และก่อให้เกิดการหยุดชะงักของงานที่พนักงานนั้นๆรับผิดชอบอีกด้วย (ปถมาภรณ์ บุนนาค, 2552)

ดังนั้นการดูแลพนักงานให้อยู่กับองค์กรต่อไปจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อความอยู่รอดขององค์กร (ทิพย์สุตา เมธีพลกุล, 2550)

ธนาคารออมสินเป็นรัฐวิสาหกิจ ในรูปแบบสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกัน อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ดำเนินนโยบายภายใต้กรอบของภาครัฐที่ได้ทำข้อตกลงกับกระทรวงเจ้าสังกัด (Statement of Direction : SOD) ในการพัฒนารัฐวิสาหกิจให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ของภาครัฐและแนวทางการพัฒนาประเทศ “มุ่งเน้นการส่งเสริมการออมควบคู่กับการลงทุนเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ชุมชนและเศรษฐกิจ ฐานราก การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมของประเทศในภาพรวม” โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ คณะกรรมการธนาคารออมสินจึงให้ความสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งเป็นเครื่องมือในการสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายของธนาคารรวมทั้งการพัฒนาและส่งเสริมการดำเนินงานของธนาคารออมสินให้เป็นสถาบันการเงินชั้นนำ มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานธนาคารออมสิน ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติงานตามภารกิจของตนควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้ธนาคารมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทั้งในเรื่องประสิทธิภาพประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work Process) การกำหนดความรับผิดชอบที่ชัดเจน (Accountability) และระบบการตรวจสอบและถ่วงดุล (Check and Balance) และความสอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่เป็นสากล (Brach marking) (ธนาคารออมสิน, 2556) ธนาคารจึงให้ความสำคัญต่อพนักงานและลูกจ้างของธนาคารทุกคนว่าเป็น “พลัง” สำคัญในการขับเคลื่อนความสำเร็จของธนาคาร

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร ในการรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้และเติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคตต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน อัตราเงินเดือนที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน ที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

### สมมติฐานการวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน อัตราเงินเดือน แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน ส่งผลความต่อผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

### ขอบเขตของงานวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหาในการวิจัย

ตัวแปรที่วิจัย แบ่งเป็น ตัวแปรอิสระ คือ 1) คุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน และอัตราเงินเดือน 2) ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และค่าตอบแทน ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

#### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

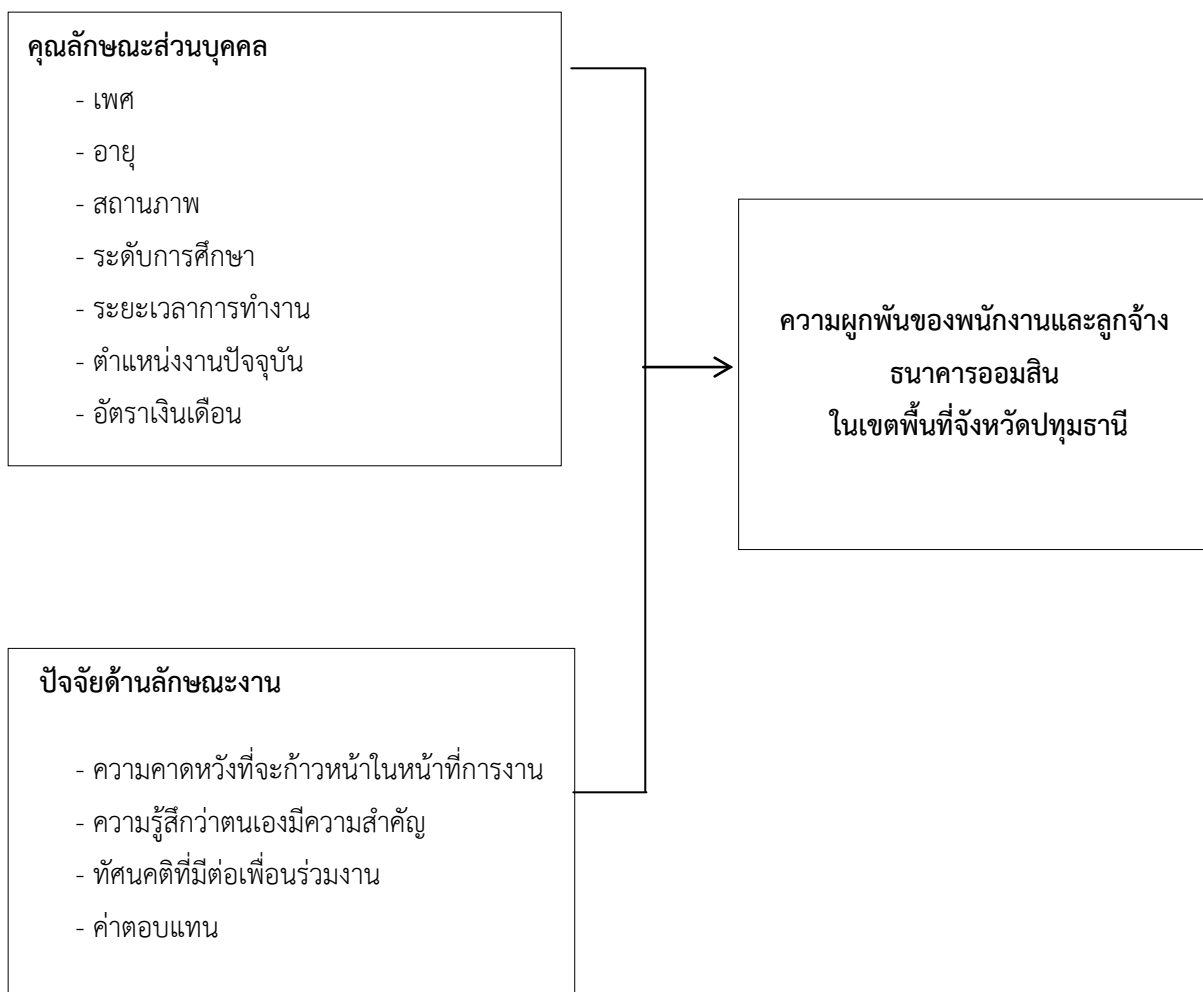
2.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

2.2 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี จำนวน 295 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional stratified sampling) โดยใช้สูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ซึ่งทางผู้วิจัยได้ กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการเปิดตารางที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีจำนวน 170 คน

#### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี จะเป็นผลการวิจัยในช่วงระหว่างเดือน กันยายน ถึง เดือน ตุลาคม 2562 ซึ่งอยู่ในระยะเวลาที่ศึกษาเท่านั้น

### กรอบแนวคิดการวิจัย



### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน
3. เป็นแนวทางในการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน
4. ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารนำไปวางแผนการบริหารการกำหนดนโยบายด้านบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารออมสินได้

## ทบทวนวรรณกรรม

### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล

คีรีวรรณ เสรีรัตน์ (2538) กล่าวว่า ลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ซึ่งลักษณะส่วนบุคคลเป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน

วศิน สันทรณ์ (2557) ซึ่งกล่าวว่าปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลเป็นสิ่งที่แสดงถึงความแตกต่างกันของผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ เช่น เพศ อายุ การศึกษา สถานะทางสังคม และ ศาสนา ซึ่งปัจจัยทั้งหมดนี้มีอิทธิพลต่อการรับรู้ข่าวสารของผู้รับสาร ทั้งโดยตรงและโดยอ้อมไม่ว่าจะเป็นเรื่อง ความคิด ค่านิยม ความเชื่อ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลนั้น ๆ ด้วย

### 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ทวีช อุศมา (2560) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกได้ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การนั้นๆ และจะตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้วยความจงรักภักดี นอกจากนี้ นิตยา บ้านโก (2558) อธิบายความผูกพันต่อองค์การ คือการแสดงออกถึงสัมพันธภาพระหว่างบุคคลากรกับองค์การ ซึ่งเมื่อบุคลากรมีความผูกพันกับองค์การมากเพียงใด ก็จะมีความมุ่งมั่นตั้งใจใช้ความรู้ ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานและมีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การน้อย

ธันวณี ประกอบทอง (2560) อธิบายว่า เมื่อองค์การสามารถทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การมากเพียงใด ก็จะทำให้องค์การได้รับประโยชน์มากตามไปด้วย การจัดการด้านทรัพยากรบุคคลก็จะง่ายขึ้น อัตราการลาออก-การขาดงาน การมาสายก็จะลดลง เพราะบุคลากรมีความผูกพันและรักในองค์การ และพร้อมที่จะเสียสละทุ่มเทแรงกาย แรงใจ เสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อความสำเร็จขององค์การ

Greenberg, Baron and Robert (1990) พบว่าปัจจัยและอิทธิพลของความผูกพันที่มีต่อองค์การสามารถแบ่งเป็น 4 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) บุคคลที่มีอายุมากและมีประสบการณ์ในการทำงานมาก และจากผลการศึกษาพบว่าบุคคลเหล่านี้จะมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าคนที่ มีอายุและประสบการณ์น้อยกว่า เนื่องจากการทำงานในองค์การเป็นระยะเวลาานาน ๆ จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

2. คุณลักษณะของงาน (Job Characteristics) บุคคลที่ดำรงตำแหน่งงานที่มีความรับผิดชอบสูงจะมีความผูกพันต่อองค์การสูง แต่ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำจะเป็นคนที่ไม่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

3. โอกาสในการหางานใหม่ (Alternative Employment Opportunities) บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำจะมีแนวโน้มในการเปลี่ยนงานได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง

4. การปฏิบัติต่อพนักงานใหม่ขององค์กร (Organization's Treatment of Newcomers) ในองค์กรแต่ละองค์กรย่อมเข้าใจว่าเรื่องการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานนั้น เป็นเรื่องที่สำคัญและต้องทำให้สำหรับพนักงานทุกคนทั้งพนักงานเก่าและใหม่ โดยการฝึกอบรมพนักงานใหม่ให้สามารถเรียนรู้เข้าใจหน้าที่ของตนเองได้อย่างดีแล้วจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงได้ และไม่ลาออกจากองค์กร

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน

สุธานิธี นุกูลยิ่งอารี ( 2555) กล่าวว่า ลักษณะงาน คือ ความสนใจในตัวเอง โอกาสในการเรียนรู้และศึกษา งาน การรับรู้หน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน ลักษณะงานที่ท้าทาย ความสามารถสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันกับงาน

Hackman and Oldham (1980) เสนอแนวคิดสภาวะทางจิตวิทยาที่สำคัญและจำเป็นในการที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงาน มีอยู่ 3 สภาวะ คือ 1) การรับรู้คุณค่าของงาน (Experienced Meaningfulness of the Work) หมายถึง ระดับการรับรู้ของพนักงานต่องานที่ตนทำ ว่าเป็นสิ่งที่มีความหมาย มีคุณค่า มีประโยชน์และ คุ่มค่าต่อการลงแรงทำมากน้อยเพียงใด ถ้าพนักงานเห็นว่างานที่เขาทำสำเร็จเป็นเรื่องราวไร้สาระ ก็จะไม่เกิดการพัฒนาของแรงจูงใจภายใน แม้ว่าพนักงานคนนั้นจะรับผิดชอบงานนั้นเพียงคนเดียว และได้รับคำชมเชย เกี่ยวกับงานที่ทำมากมายเพียงใดก็ตาม ลักษณะงานที่นำไปสู่การรับรู้คุณค่าของงาน ได้แก่ ปัจจัยลักษณะ งานที่สำคัญ 3 ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลมีสภาวะทางจิตด้านการรับรู้คุณค่าของงาน ได้แก่ ความสำคัญของงาน ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน 2) การรับรู้ด้านความรับผิดชอบผลของงาน (Experienced Responsibility) หมายถึง ระดับความรู้สึกรับผิดชอบและยอมรับผลของงานของพนักงาน ถ้าพนักงานเชื่อว่าคุณภาพของงานที่สำเร็จขึ้นกับปัจจัยภายนอกมากกว่าความคิดริเริ่มหรือความสามารถของตนเอง พนักงานคนนั้นก็จะรู้สึกไม่ภาคภูมิใจ หรือรู้สึกผิดหวังเมื่องานนั้นล้มเหลว ลักษณะงานที่นำไปสู่การรับรู้ด้านความรับผิดชอบของผลงาน และช่วยส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกรับผิดชอบผลของงาน รับผิดชอบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของงานที่ทำอย่างมาก 3) ความรู้ในผลของงาน (Knowledge of Results) หมายถึง ระดับการรับรู้ และเข้าใจของพนักงานต่องานที่ทำว่ามีประสิทธิผลเพียงใด ถ้าพนักงานไม่เคยรู้ว่าการปฏิบัติงานของตนเองดีหรือไม่ดี ก็จะทำให้ไม่มีพื้นฐานความรู้สึกที่ดี เมื่องานได้ผลดีหรือรู้สึกไม่มีความสุขเมื่อผลงานไม่ดี ลักษณะงานนำไปสู่การรับรู้ถึงผลของงาน เป็นผลกระทบโดยตรงจากจำนวนข้อมูลย้อนกลับที่เขาได้รับจากการทำงาน (Feedback) หมายถึง การที่พนักงานได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลของการทำงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของงาน การรับรู้ข้อมูลย้อนกลับของงานนั้น คนส่วนใหญ่จะได้รับจากงานมากกว่าได้จากบุคคลอื่น แต่ข้อมูลย้อนกลับจากบุคคลอื่นจะเป็นสิ่งที่ช่วย สนับสนุนการรับรู้ของพนักงานต่อผลของงานที่เขาทำ

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน และอัตราเงินเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญในองค์กร ทศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน และความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

### 2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน อัตราเงินเดือน แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน

2.1.1 ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test

2.1.2 ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน และอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Multiple Comparisons (LSD)

2.2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ ทศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

## ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการศึกษาข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี จำนวน 170 คน พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.3 อายุระหว่าง 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.9 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 50.6 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.8 มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.2 ตำแหน่งพนักงานธุรกิจสาขา 4 – 7 คิดเป็นร้อยละ 29.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.8 ตามลำดับ



ปัจจัยด้านลักษณะงาน พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความผูกพันโดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทักษะคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.35 ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.33 ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

ความผูกพันต่อองค์กร พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานีโดยรวมต่อธนาคารออมสิน โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

#### ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน และอัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกัน สามารถสรุปการวิจัย พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน และอัตราเงินเดือน แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานีที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทักษะคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และค่าตอบแทน ส่งผลในทิศทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน เขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ส่วนความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ ไม่ส่งผลในทิศทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน เขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

#### อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ได้นำผลการวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ที่มีความสอดคล้องและแตกต่างของผลการวิจัยที่ผ่านมารวมถึงจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และแนวคิดทฤษฎีต่าง ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน อัตราเงินเดือน แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน เขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศต่างกัน พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ที่มีเพศแตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยค่า Sig เท่ากับ 0.625 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านเพศไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี กล่าวคือ ปัจจัยเรื่องเพศหญิงหรือเพศชาย ไม่มีผลอะไรต่อความผูกพันกับองค์กรคือไม่มีความแตกต่าง และคิดว่าความผูกพันอยู่ที่ใจไม่ได้อยู่ที่เพศ สำคัญว่าใจคิดอย่างไรกับองค์กร ถ้ารักองค์กรก็มี

ความผูกพันกับองค์กรและปฏิบัติต่อองค์กรอย่างดีทุ่มเทกำลังกายกำลังใจ พัฒนาการไปในทางที่ดีและยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษณะ อานาจสกุลฤทธิ์ (2550) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำนวน 175 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ข้าราชการ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง พบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่ทำให้ความผูกพันต่อองค์กร

สมมุติฐานที่ 1.2 คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุต่างกัน พบว่า พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ที่มีอายุแตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยค่า Sig เท่ากับ 0.539 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยพบว่ากลุ่มอายุที่ต่างกันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีอายุมากหรืออายุน้อย ไม่ใช่ตัวแปรสำคัญมากนัก ไม่ว่าจะอายุมากหรืออายุน้อยต่างก็มีความผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา พิชัย (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยได้ศึกษาจากความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงาน 4 ด้าน คือ ด้านองค์กร (Organization) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยผลการศึกษาแสดงว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร

สมมุติฐานที่ 1.3 คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพต่างกัน พบว่า สถานภาพแตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยค่า Sig เท่ากับ 0.101 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านสถานภาพ ไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีสถานภาพโสดหรือสมรสมีความผูกพันต่อองค์กรเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาดา พรหมรักษ์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 จำนวน 159 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 ได้แก่ สถานภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

สมมุติฐานที่ 1.4 คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยค่า Sig เท่ากับ 0.007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.01 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านระดับการศึกษา ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคนที่มีการศึกษาในระดับสูง จะมีความ

คาดหวังต่อองค์การสูง และเมื่อองค์การไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของเขาได้ เขาก็จะผูกพันกับองค์การน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิรินาตย์ กฤษฏาธาร (2552) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ผลวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการทำงานต่างกัน พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยค่า Sig เท่ากับ 0.569 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ทั้งนี้เมื่อพนักงานและลูกจ้างมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร จึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับระยะเวลาการทำงานทำให้ไม่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จริยา สุขสละ (2552) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัทขนส่ง จำกัด จากการศึกษาพบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

สมมติฐานที่ 1.6 คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานต่างกัน พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยค่า sig เท่ากับ 0.069 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านตำแหน่งงาน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ซึ่งทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ตำแหน่งในงานในแต่ละระดับที่ต่างกันก็มีความผูกพันต่อองค์กรเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิวดี ไตวัลย์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้าน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 1.7 คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอัตราเงินเดือนต่างกัน พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยค่า sig เท่ากับ 0.180 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านอัตราเงินเดือน ไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ทั้งนี้ระดับรายได้ต่อเดือนของพนักงานทุกระดับ ไม่ได้ส่งผลให้มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพันธ์ เทพพิทักษ์ (2551) เรื่อง ปัจจัย

ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ลำพูนชิงเดนเกิน จำกัด จำนวน 366 คน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญ ทักษะชีวิตที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

ตัวแปรด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานส่งผลในทิศทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน เขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี มากที่สุด เท่ากับ 0.184 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานมีความท้าทายจึงทำให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา โดยแสดงให้เห็นว่า การพัฒนาการเรียนรู้ส่งผลต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ การประเมินความรู้เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งต่างๆอยู่บนพื้นฐานความถูกต้องเหมาะสมมีความยุติธรรม เปิดโอกาสให้ได้พัฒนาความรู้ใหม่ๆ เช่น การฝึกอบรม/สัมมนาอยู่เสมอ และงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ ความสามารถ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัลวานา ฮะซานี (2550) ศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานในโรงเรียนกวดวิชาจังหวัดระยองบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) พบว่า โอกาสความก้าวหน้าและความเจริญเติบโตในการทำงาน มีส่งผลต่อองค์การความผูกพันของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง

ตัวแปรด้านความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญ ไม่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน เขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยค่า Sig เท่ากับ 0.424ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่า เมื่อท่านได้รับมอบหมายให้ทำงาน ท่านจะตั้งใจใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานมีความสำคัญต่อผลสำเร็จของหน่วยงาน โดยรวมท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาว่าท่านมีความสามารถในการทำงาน ท่านรู้สึกว่าคุณค่าตนเองเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าของธนาคารออมสิน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ปารีชาติ บัวเป็ง (2554) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไต่กิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร คือ พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทและมีความสัมพันธ์ต่อความรู้สึกที่พนักงานมีความผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันใดต่อองค์กร

ตัวแปรด้านด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ส่งผลในทิศทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน เขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.01 และตัวแปรด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ส่งผลในทิศทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน เขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี เท่ากับ 0.378 ทั้งนี้อาจเป็นการแสดงถึงการได้รับการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เกิดความร่วมมือและทำงานที่มีประสิทธิภาพแสดงให้เห็นว่า การทำงานร่วมกับผู้อื่นทำให้ได้ผลงานเป็นที่น่าพอใจ โดยท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ท่านได้รับความช่วยเหลืออย่างดีทุกครั้งจากเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพันธ์ เทพพิทักษ์ (2551) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท

ลำพูนชิงเงินเกิน จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานรายวันบริษัท ซีเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันองค์กรในระดับมาก ได้แก่ ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

ตัวแปรด้านค่าตอบแทน ส่งผลในทิศทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน เขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี มากที่สุด เท่ากับ 0.233 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ท่านได้รับการประเมินเพื่อขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิสวัสดิการต่างๆ ท่านพอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการของท่านเมื่อเทียบกับสายอาชีพอื่นๆ ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการมาส์โลว์ กล่าวได้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการไม่มีสิ้นสุด มักเป็นไปตามลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงเป็นขั้นๆ ในองค์กรก็มีความต้องการขั้นตอนนี้ เช่น เงินเดือนพื้นฐาน เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในการดำรงชีวิตอยู่ได้

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์ดังต่อไปนี้

1.1. คุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน อัตราเงินเดือน แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน เขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน

พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน เขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานีที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันแตกต่างกัน ทั้งนี้ธนาคารควรตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของพนักงานและลูกจ้างในทุกระดับ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเมื่อองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการได้ ก็จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้นด้วย และเมื่อพนักงานที่ผูกพันต่อองค์กรจะช่วยให้องค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน ส่งผลความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน เขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และค่าตอบแทน ส่งผลความผูกพันของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ทั้งนี้ธนาคารควรให้ความสำคัญอย่างมากกับความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การส่งเสริมการอบรม สัมมนา การประชุมที่เพิ่มความรู้ความสามารถในการทำงานให้ทั่วถึงทุกระดับของพนักงานธนาคารออมสิน เพื่อให้มีการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน เช่น เน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม การช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อความสำเร็จขององค์กร และค่าตอบแทน เช่น สวัสดิการต่างๆตามสิทธิที่พึงได้ เพื่อตอบสนองตามความต้องการซึ่งเป็นผลทางบวกต่อความผูกพันของธนาคาร

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลสรุปการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษา ปัญหาและอุปสรรค ความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรสามารถนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงและพัฒนาพนักงานต่อไป
2. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงกลุ่มพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานีเท่านั้น ซึ่งหากต้องการข้อมูลที่มีความหลากหลาย มากยิ่งขึ้นควรที่จะเลือกกลุ่มประชากรตัวอย่างในการศึกษารายครั้งต่อไปที่แตกต่างจากเดิม หรือเปลี่ยนขนาดของกลุ่มประชากรในทุกสาขาทั่วประเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความแตกต่างกัน
3. ควรทำการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เมื่อมีเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างขององค์กรหรือการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางทรัพยากรบุคคล โดยนำปัจจัยที่พบว่ามี ความแตกต่างกันมาศึกษาเพิ่มเติมอีกครั้ง หลังจากที่ตั้งคำถามได้มีการนำผลการศึกษามาปรับปรุงแล้ว เพื่อให้ได้ทราบถึงความเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นได้

### เอกสารอ้างอิง

ทวิช อุศมา (2560) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัททวิฟาร์ม จำกัด อำเภอละงู จังหวัดสตูล.

สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

นิตยา บ้านโก. (2558). ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐ,ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม. สาขาวิชาการบริหารจัดการสาธารณะ. คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ลลิตา จันทร์งาม. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่กลุ่มลูกค้าบุคคล. การค้นคว้าอิสระนี้คณะรัฐศาสตร์,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วฐุ สนวนานนท์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Bowditch,J.J.& Brono,AF.(1997). A primer on Organizational Behavior. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Greenberg J &Baron A.R. 2003. Behaviour in Organisations. Prentice Hall, Vol. 8, pp.188-215.

Mowday, R.T. (1998). Reflections on the Study and Relevance of Organizational: Commitment. Human Resource Management Review, 8, (387-401).

Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T., and Boulian, P.V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. Journal of Applied Psychology, 59, 603-609