

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้า
ผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัย

FACTORS AFFECTING EMPLOYEE ENGAGEMENT WITH THE ORGANIZATION
KASIKORN BANK'S ENTREPRENEURIAL AND MORTGAGE APPROVAL
DEPARTMENT

อภิัญญา พาหา
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Apinya Paha

Email : 6214154629@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management,
Ramkhamhaeng University
Corresponding Author

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย 2) เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการ และสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย ตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย โดยรวมพบแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 โดยแรงจูงใจในการทำงานปัจจัยค่าจูงอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 2) พนักงานฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทยมีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกันความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน 3) อายุ สถานภาพ

ระดับการศึกษา อายุงาน ประเภทพนักงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความผูกพันแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจ, ความผูกพันต่อองค์กร, ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารกสิกรไทย

ABSTRACT

This study aims to study factors that affect employees' affiliation with the organization. Kasikorn Bank's corporate and mortgage approval department to compare employee engagement, entrepreneurial customer loan approval and KASIKORNBANK mortgage based on personal factors, the results showed that 1) Data analysis of work motivation of employees of kasikorn bank customer loan approval and mortgage lending department. Overall, motivation was found, motivation factors were found to be at the highest levels. With the motivation to work, the sustaining factors were at the highest level, with an average of 4.96 2) The employee of the customer loan approval, entrepreneurship and mortgage, Kasikorn Bank had different gender personal factors, the affiliation to the organization was no different. 3) Age, status, education level, seniority, employee type Average monthly income varies. Making different engagements, there is a statistically significant difference in engagement to the organization as a whole at the level of 0.05

keywords: motivation, affiliation to the organization,

บทนำ

ในการบริหารงานขององค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการนำพาองค์กรไปการบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องอาศัยทรัพยากรในการบริหารที่สำคัญ 4 ประการ บุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ซึ่งทรัพยากรด้านบุคลากร เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน ดังนั้นผู้บริหารควรคำนึงถึงและให้ความสำคัญแก่บุคลากรขององค์กรเนื่องในปัจจุบันการบริหารงานเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขึ้นอยู่กับความร่วมมือของบุคลากรในองค์กร หากบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วสิ่งที้องค์กรจะได้มากกว่าความสำเร็จของงาน คือ การอุทิศตนทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มกำลัง ปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร

ต้องการให้องค์การก้าวหน้าและมั่นคงต่อไป ความผูกพันกับองค์การจึงเกี่ยวข้องกับความสามารถในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพเหล่านี้ไว้ให้อยู่กับองค์การมากที่สุด

ธนาคารกสิกรไทยได้ให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกส่วนให้มีการพัฒนาและเรียนรู้ร่วมไปกับองค์การ เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันสถาบันการเงินมีการแข่งขันกันสูง ดังนั้นการรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์การทำงานให้อยู่อยู่กับองค์การให้นานที่สุดเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถมีทางเลือกที่จะทำงานให้กับองค์การที่ดีกว่าให้ผลตอบแทน สวัสดิการรวมถึงโอกาสในการเติบโตในอาชีพตำแหน่งงาน องค์กรจึงต้องพยายามหาวิธีที่จะรักษาพนักงานในองค์กรของตนมีความผูกพันต่อองค์การ จึงได้เตรียมพร้อมและทุ่มเทพยายามต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาพนักงานอย่างเต็มที่เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานอยู่กับองค์การและใช้ความรู้ความสามารถของพนักงานมาพัฒนาศักยภาพให้กับองค์การตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย จึงนับว่าเป็นเรื่องที่ควรให้ความสนใจอย่างยิ่ง เนื่องจากจะทำให้ธนาคารได้ทราบถึงความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเพื่อผู้บริหารของธนาคารสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการประกอบการบริหารด้านงานทรัพยากรบุคคล อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการบริหารพัฒนาปรับปรุงหน่วยงานให้มีสภาพการทำงานที่เหมาะสม ทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ สร้างผลงานที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ เพื่อให้พร้อมไปกับสภาพการแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจสถาบันการเงิน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการ และสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย ตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงาน ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน มีความผูกพันในองค์การ แตกต่างกัน
- 2 แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงาน ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย

ขอบเขตของการวิจัย

ในการทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ฝ่ายอำนวยการและผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทยได้กำหนดขอบเขตในการทำวิจัยดังนี้

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ในการศึกษาครั้งนี้ผู้เขียนได้ศึกษาตัวแปร 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทพนักงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ศึกษาตามแนวคิดของ Herzberg's (1959) ประกอบด้วยปัจจัย 2 ส่วนดังนี้

1.1 ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงาน และความก้าวหน้าในงาน

1.2 ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในงาน

ตัวแปรตาม ศึกษาด้านความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของ Steers (1977) มาเป็นแนวทางในการศึกษา ได้แก่ ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในองค์กร

2. **ขอบเขตของประชากร** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในฝ่ายอำนวยการและผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทยจำนวน 379 คน

3. **ขอบเขตด้านระยะเวลา** ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย เริ่มต้นเดือนกุมภาพันธ์ – เมษายน 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบได้ถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายอำนวยการและผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย

2. ได้ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้เหมาะสมต่อความต้องการของพนักงานในองค์กรและใช้เป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรและช่วยรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้คงไว้กับองค์กรต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory)

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1979) ให้ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจนั้นไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงหรืออาจกล่าวว่าเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ และเกิดการจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีอยู่ 5 ปัจจัย ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ และเมื่อสำเร็จ เกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน หรือการแสดงออกอื่นใดแสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย (Work itself) หมายถึง งานที่ท้าทายความสามารถ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน

1.4 ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ และมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดความเป็นอิสระ

1.5 ความก้าวหน้าในอาชีพ (Advancement) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน และร่วมรักษาให้บุคคลปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งมีอยู่ 7 ปัจจัย ได้แก่

2.1 นโยบายการบริหารขององค์กร (Company policies and administration) หมายถึง การจัดการและบริหารงานขององค์กร ซึ่งจะต้องมีนโยบายอย่างชัดเจน มีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน มีความเป็นธรรม

2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (Relationship with supervisors Peers and subordinates) หมายถึง ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.4 ค่าจ้างและผลตอบแทน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทน สวัสดิการ หรือผลประโยชน์ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ

2.5 สถานภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.6 ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์การหรือความยั่งยืนของอาชีพ

2.7 ตำแหน่งงาน (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

แนวคิด Steers (1977)

Steers 1977 (อ้างถึงใน ศุภิพร จิตต์เที่ยง 2554: 22) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์การและเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การมีค่านิยมที่เป็นหนึ่งเดียวกับสมาชิกอื่น ซึ่งสามารถแดงให้เห็นดังนี้

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การ
3. ความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณภา อวารณ์ 2557 ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการรัฐสภา ระดับปฏิบัติงาน สำนักรักษาการสภา สำหรับผลการศึกษาค้นแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับสูงโดยปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยมากกว่าปัจจัยค้ำจุนใน ด้านความผูกพันต่อองค์การโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับสูง เมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

วิเศษ นิลนาค 2556 แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของสโมสรรเทเบิลเทนนิส จังหวัดพิจิตร ผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในภาพรวมต่อสโมสรรเทเบิลเทนนิสจังหวัดพิจิตรอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีแรงจูงใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมา ได้แก่ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านการยอมรับนับถือ ด้าน ความรับผิดชอบ และด้านลักษณะงาน ตามลำดับ

อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา และคำรณโชชนะโชติ (2562) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจด้านลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล

อรอุสา เกษรสังข์ (2550) ได้ทำการมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากปัจจัยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีความผูกพันต่อองค์กรอย่างสูงมากในภาพรวม และในทุก ๆ ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร รองลงมาคือ คำนึงความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของตนเอง ส่วนด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร

อภิชาติ จิวิริยะวัฒน์. (2549) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงาน บริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงาน บริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ในเรื่องของ เพศ ระดับตำแหน่งงาน และระยะทางจากบ้านถึงที่ทำงาน ส่วนในเรื่องของอายุ ระดับการศึกษาสถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยสภาพแวดล้อมของงานและปัจจัยลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ . 01

พัชรหทัย จารุทวีผลนกุล ธัญวฤณ วัทโล และวิลาสิณี สุดประเสริฐ (2563) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด. วารสารวิชาสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น ปีที่ 2 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2563 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

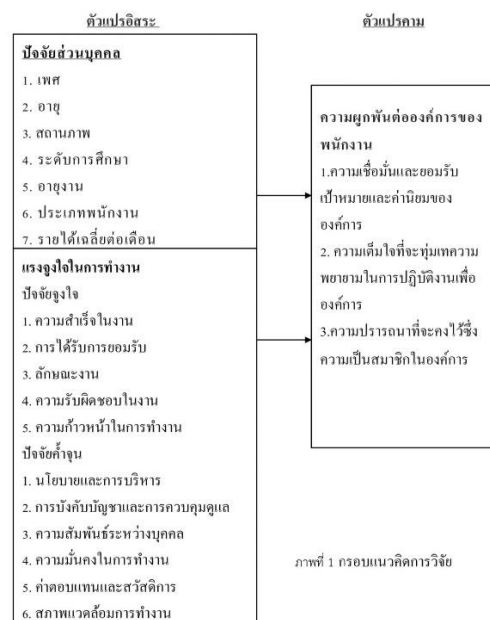
ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกสิกรไทยเป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของไทยดำเนินธุรกิจโดยนำแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาเป็นหลักการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม ธนาคารกสิกรไทยก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488 ดำเนินธุรกิจมากกว่า 70 ปี ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเกี่ยวเนื่องตามที่ได้รับอนุญาตไว้ในพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงินฯ มีเครือข่ายการให้บริการในประเทศ 839 สาขา โดยสำนักงาน

ใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร มีพนักงานจำนวน 31,706 คน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มผ่านการมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดภายใต้ปณิธาน "บริการทุกระดับประทับใจ" ที่มา : รายงานพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2564 (ธนาคารกสิกรไทย จำกัดมหาชน, 2565)

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งกำหนดตัวแปรที่ศึกษาตามกรอบแนวคิด ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำ และพนักงานลูกจ้างชั่วคราวของ ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อกู้ยืม ผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย จำนวนทั้งสิ้น 376 คน

ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) โดยกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อน ของการสุ่มตัวอย่างยอมรับได้ที่ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นเท่ากับ 194

ตัวอย่าง โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด และเพื่อป้องกันการคาดเคลื่อนของการเก็บกลุ่มตัวอย่างจึงปรับกลุ่มตัวอย่างเป็น 220 ตัวอย่าง การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) ตามสัดส่วน แบ่งตามประเภทพนักงานของพนักงานฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการ และสินเชื่อที่อยู่อาศัย โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิจะแบ่งเป็นสัดส่วนกันกับจำนวนประชากรในแต่ละชั้นภูมิ (Proportion Stratified Samples)

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ประเภทพนักงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Check list) กำหนดให้ตอบแบบสอบถามได้เพียง 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารกสิกรไทยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานแบ่งเป็นปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ปัจจัยจูงใจได้แก่ นโยบาย และการบริหาร การบังคับบัญชาการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมการทำงาน และ สภาพแวดล้อมการทำงานแบบสอบถามมีจำนวน 33 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในองค์กร มีจำนวนข้อคำถาม 21 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 มีลักษณะเป็นคำถามประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ กำหนดให้ 5 = มากที่สุด 4 = ปานกลาง 3 = น้อย 2 = น้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1 ใช้ค่าแสดงความถี่ (Frequency) และคำนวณค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายตัวแปรประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ประเภทพนักงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2 ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายตัวแปรด้านแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชาการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมการทำงาน และความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในองค์กร

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และประเภทพนักงาน ต่างกัน ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ฝ่ายอนุมติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย ต่างกัน จะทดสอบโดยใช้สถิติ t-test

2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความผูกพัน ต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

3 แรงจูงใจในการทำงาน ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชาการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในองค์กรของพนักงาน ฝ่ายอนุมติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย จะใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ฝ่ายอนุมติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย สามารถสรุปผลการศึกษาออกเป็น ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าพนักงาน ฝ่ายอนุมติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทยจำนวน 220 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 31-40ปี มีสถานะภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงาน 6-10 ปี เป็นพนักงานลูกจ้างประจำ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย พบว่า พนักงานฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทยมีแรงจูงใจในการทำงาน โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย โดยรวมพบว่าพนักงานฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทยมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับที่ มากที่สุด และเมื่อพิจารณาทางด้าน ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร ด้านความความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในองค์กร ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

1. พนักงานฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทยมีเพศที่แตกต่างกันความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน
2. พนักงานฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ประเภทพนักงาน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาทางด้านจะเห็นว่า ด้านการได้รับการยอมรับ X_2 ด้านลักษณะงานด้าน X_3 ความมั่นคงในการทำงาน X_9 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ X_{10} และด้านสภาวะแวดล้อมในการทำงาน X_{11} ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย ส่งผลไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อ ด้านลักษณะงานด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาวะแวดล้อมในการทำงาน เพิ่มสูงขึ้น จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทยเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ในขณะที่ ด้านความก้าวหน้าในงาน X_5 ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย ในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือเมื่อ ด้านความก้าวหน้าในงานเพิ่มสูงขึ้นจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทยลดลง มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบ (b) เท่ากับ 0.305 0.251 0.205 0.137 0.124 และ -0.117 9 ตามลำดับ

มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบ (β) เท่ากับ $0.298+0.272+0.228+0.169+0.120$ และ -0.159 ค่าคงที่ของสมการในรูปแบบของคะแนนดิบเท่ากับ 0.011 ผลการวิเคราะห์จึงสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย ดังนี้
สมการในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = 0.011+0.305X_{11}+0.251X_3+0.205X_9+0.137X_{10}+0.124X_2-0.117X_5$$

สมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.298X_{11}+0.272X_3+0.228X_9+0.169X_{10}+0.120X_2-0.159X_5$$

การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากการศึกษปัจจัยส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย พบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ วิเศษ นิลนาก 2554 พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายปัจจัยพบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย ด้านปัจจัยจูงใจ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ปัจจัยค้ำจุน ซึ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรณา อารวรรณ์ 2557 ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการรัฐสภา ระดับปฏิบัติงาน สำนักเลขาธิการสภา สำหรับผลการศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับสูงโดยปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยมากกว่าปัจจัยค้ำจุน

2. จากการศึกษาคความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย โดยภาพรวมพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ อรุสา เกสรสังข์ (2550) ได้ทำการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์

สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จังหวัด กรุงเทพมหานคร มีความผูกพันต่อองค์กรสูงมากในภาพรวม และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมองค์กร ที่ด้านความความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อ องค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและ สินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงาน ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกร ไทย มีความผูกพันต่อองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้ ตั้งเอาไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ อภิชาติ จิววิริยะวัฒน์ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานสำนักงาน บริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) ผลการวิจัย พบว่า พนักงาน บริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย)จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

4. จากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพนักงาน ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อ ลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับ การยอมรับ และด้านความก้าวหน้าในงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้า ผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกสิกรไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้อง กับ อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา และคำรณ โชนะโชติ (2562) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจด้านลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหา วิทยาลัยมหิดล

ปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาวะแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่ อาศัยธนาคารกสิกรไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรหทัย จารุทวี ผลนุกุล ธัญวฤณ วัทโล และวิลาสิณี สุตประเสริฐ (2563) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบ ริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด. วารสารวิชาสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น ปีที่2 ฉบับที่3 กันยายน- ธันวาคม 2563 ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านชีวิตส่วนตัว ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 46

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ปัจจัยจูงใจ ผู้บริหารควรกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน ในด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความก้าวหน้าในงาน ด้วยการมอบหมายงานให้ตรงตามความรู้ความสามารถของพนักงานเพิ่มบทบาทในการทำงานให้พนักงานรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การ

2. ปัจจัยค้ำจุน ผู้บริหารควรออกแบบโครงสร้างในการบริหารงานการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในด้านสถานะแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้วยการวางระบบงานสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน มีนโยบายที่ชัดเจนเพื่อให้พนักงานเกิดความมั่นใจในว่างานที่ตนทำอยู่นั้นมีความมั่นคง มีระบบสวัสดิการที่พนักงานทุกตำแหน่งงานงานเข้าถึงอย่างเท่าเทียมและมีการปรับค่าตอบแทนให้กับพนักงานเพื่อให้เหมาะสมแก่งานที่ทำ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน
2. ควรเพิ่มแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือวิธีการข้อมูลอื่นๆเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น

บรรณานุกรม

พัชรหทัย จารุทวีผลนุกุล ธัญวฤณ วัทโล และวิลาสิณี สุดประเสริฐ (2563) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด. วารสารวิชาสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น ปีที่2 ฉบับที่3 กันยายน-ธันวาคม 2563

วรรณภา อวารณ์. (2557). แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการรัฐสภา ระดับปฏิบัติงาน สำนักเลขาธิการสภา . สารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

วิเศษ นิลนาก. (2556). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของสโมสรรเทเบิลเทนนิส จังหวัดพิจิตร. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

ศุสิทธิ์ จิตต์เที่ยง. (2554). ความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.

อภิชาติ จิวิริยะวัฒน์. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงาน บริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) . การศึกษาปัญหาพิเศษ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรอุสา เกสรสงฆ์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.

Herzberg, F. (1979). *The motivation to work* (2nd ed). New York: John Willey & Sons.

Hewitt Associates. (2003). *Best Employers in Asia Research. The engagement model.*

Retrieved January 20, 2010, from

Loudon, D. L., & Bitta, D. A. J. (1988). *Consumer Behavior: Concept and Applications*

(3 rd ed). New York: McGraw-Hill. *Concept and Applications* (3 rd ed). New York: McGraw-Hill.

Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Brothers.

Perryman S, Hayday S, Robinson D. (2004). *The Driver of Engagement*.

Mowday, R., Porter, L., & Steers, R. (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press

Steers M. (1997). *Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment*. New York: Administrative Science Quarterly.

Robinson, D. (2004). *The drivers of Employee Engagement*, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 86, pp. 125-136.

Walters. (1978). *Adaptive Management of Renewable Resources*. New York: Mc Graw.

Yamane, Taro. (1976). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third edition. New York : Harper and Row Publication

แรงจูงใจ จากวิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี[ออนไลน์]

<https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B9%81%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B8%88%E0%B8%B9%E0%B8%87%E0%B9%83%E0%B8%88> สืบค้นเมื่อ 23 มีนาคม 2564