

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208

FACTORS RELATING TO THE ORGANIZATIONS'S COMMITMENT OF BANK
OF AYUDHYA PUBLIC SECTOR 208

จรรยา ห่วงเทศ¹, อาจารย์ ดร.ชนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ²

¹ นักศึกษาระดับปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208 ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208 จำนวน 12 สาขา ทั้งหมด 94 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208 พบว่าโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208 พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน / ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน / ความผูกพันต่อองค์กร

Abstract

The purpose of this research were to study factor relating between the work experience, work environment and organizations commitment of Bank of Ayudhya Public Company Limited (Krungsri) Zone 208 officers towards their organization. The population used for the research was 94 of Bank of Ayudhya Public Company Limited (Krungsri) Zone 208 officers. The questionnaire, and statistical information analysis such as frequencies, percentage, standard deviation, and correlation coefficient of Pearson.. The finding of analysis results were as follow : 1) The most officers demonstrate a high level of commitment to their organization. 2) Work environment was the level of the organizational commitment

is positively and high correlated with a statistically significant difference at the 0.05 level. 3) Work experience was the level of the organizational commitment is positively and high correlated with a statistically significant difference at the 0.05 level

Keywords: Factors of work experience / Factor work environment / The organization's commitment

บทนำ

ในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น เป็นผลมาจากการที่องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่ว่าจะเป็นเงินทุน เทคโนโลยี วัสดุคิบั และรวมถึงทรัพยากรมนุษย์ด้วย โดยจากสภาวะการณ์ในปัจจุบัน บริษัทต่าง ๆ มีการแข่งขันกันในเรื่องธุรกิจอย่างรุนแรงเพิ่มมากขึ้น จากคู่แข่งทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทั้งนี้เพื่อครอบครองส่วนแบ่งตลาดที่มีมูลค่ามหาศาล ซึ่งในบรรดาทรัพยากรทั้งหมดนั้น ทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เนื่องจากเป็นตัวขับเคลื่อนในกระบวนการทางธุรกิจและการดำเนินงานบริหารต่าง ๆ ขององค์กร รวมทั้งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้ ดังนั้นในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ นอกจากจะเป็นผลมาจากการสรรหาคัดเลือกบุคลากรและการพัฒนาบุคลากรในองค์กรแล้ว สิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งได้แก่การรักษาไว้ซึ่งบุคลากรขององค์กร ซึ่งสิ่งหนึ่งที่สามารถแสดงให้เห็นถึงการคงอยู่ของบุคลากร คือ การที่บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรนั่นเอง

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกโดยรวมถึงความสัมพันธ์อย่างเหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร และมีการแสดงออก ถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีความเลื่อมใส ศรัทธาต่อเป้าหมายโดยรวมที่องค์กรกำหนด (Porter and others 1974 : 290) เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานดีขึ้น เพราะเมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของ องค์กรและความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการของบุคคลให้เกิดความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรแล้ว พนักงานจะมีความผูกพันต่องานเห็นว่างานเป็นหนทางที่ตนเองจะสามารถก่อประโยชน์ให้แก่องค์กรและทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายได้

โดยลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กรมี 3 ลักษณะดังนี้ 1) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีเจตคติทางบวกต่อองค์กร โดยมีความเชื่อว่างค์กรเป็นสถานที่ที่ดี และเหมาะสมกับตนมากที่สุด และยังรวมความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ตลอดจนการมีค่านิยมที่กลมกลืนไปกับสมาชิกอื่น ๆ ในองค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังใจและกำลังกายเพื่อปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร 3) ความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ภาคภูมิใจในความเป็นสมาชิก และถึงแม้จะมีงานลักษณะเดียวกันที่เสนอให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า บุคคลก็ไม่ต้องการที่จะโยกย้ายออกจากองค์กร เพื่อไปทำงานใหม่ (Steers & Porter, 1983 อ้างถึงใน มลิวัลย์ พรหมมีเดช 2548 : 11)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีเงินให้สินเชื่อและเงินฝากใหญ่เป็นอันดับ 5 ของประเทศ และเป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรแก่ทั้งลูกค้าธุรกิจ และลูกค้าบุคคลดำเนินกิจการเพื่อสร้างความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าแก่ระบบการเงินการธนาคารและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทย ผู้วิจัยในฐานะพนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) มีความเห็นว่าหากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้วย่อมนำมาพ้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ และถ้ามีความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้วยแล้ว จะทำให้สามารถนำมาใช้ในการบริหารเพื่อสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรได้มากขึ้น จึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208 เพื่อนำไปเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารองค์กรในการศึกษาปรับปรุงและวางแผนพัฒนาพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208 ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่พนักงานปฏิบัติการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208 จำนวน 94 คน ทั้งหมด 12 สาขา ดังนี้ 1) สาขาสมุทรสงคราม 2) สาขาราชบุรี 3) สาขาอยุธยา 4) สาขาบ้านโป่ง 5) สาขาบ้านโป่ง 6) สาขาอยุธยา 7) สาขาสุพรรณบุรี 8) สาขาท่าเรือพระแท่น 9) สาขาท่าม่วง 10) สาขากาญจนบุรี 11) สาขาโรบินสันกาญจนบุรี และ 12) สาขาบ่อพลอย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208 ได้แก่ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงาน จากแนวคิดและทฤษฎี ของพอร์เตอร์ และคณะ (Porter and others 1974 : 290) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
 - 1.1 บรรยากาศในการทำงาน
 - 1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา
 - 1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน
2. ปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงาน
 - 2.1 ความสำคัญของตนต่อองค์กร

- 2.2 ความพึงพอใจขององค์กร
- 2.3 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร
- 2.4 ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

ตัวแปรตาม ได้แก่

1. ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ขอบเขตด้านระยะเวลา คือ ระยะเวลาในการทำวิจัยในครั้งนี้ โดยเริ่มศึกษาตั้งแต่เดือนมีนาคม 2557 - สิงหาคม 2557

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันองค์กร
3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลของการทำงาน
5. ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

วารุณี คำแก้ว (2550) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับงานกับระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานพบว่า ทุกปัจจัยเกี่ยวข้องกับงาน เช่น งานที่รับผิดชอบ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และบรรยากาศที่ทำงาน ล้วนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก

นิริวดี ไต้วัลย์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่ พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่ อยู่ในระดับผูกพัน โดยพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันด้านองค์การในระดับเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านงานตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุธินี เดชะตา (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด(มหาชน) พบว่า 1) คุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้าน จากทั้งหมด 8 ด้าน อันได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิบุคคล ด้านความสมดุลของชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมก็อยู่ในระดับสูงด้วย 2) ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานระดับจัดการแตกต่างจากพนักงานระดับบังคับบัญชาและพนักงานระดับปฏิบัติการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208 ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 ดำเนินการตามกระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208 เป็นกลุ่มประชากรในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติงาน

ที่	สาขา	จำนวนพนักงานระดับปฏิบัติงาน (คน)
1	สาขาสมุทรสงคราม	8
2	สาขาราชบุรี	9
3	สาขาย่อยถนนรถไฟ	8
4	สาขาโพธาราม	7
5	สาขาบ้านโป่ง	10
6	สาขาย่อยห้วยกระบอก	8
7	สาขาลูกแก	7
8	สาขาท่าเรือพระแท่น	6
9	สาขาท่าม่วง	6
10	สาขากาญจนบุรี	10
11	สาขาบ่อพลอย	6
12	สาขาโรบินสันกาญจนบุรี	9
	รวม	94

ที่มา : ข้อมูลสำนักงาน ภาค 208 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) (ณ วันที่ 25 พฤษภาคม 2557)

ขั้นตอนการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร ตำราทางวิชาการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามตามลักษณะของข้อมูลที่ต้องการทราบภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

2. นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องและครอบคลุมกับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำผลการพิจารณาแก้ไขให้ถูกต้อง

3. นำแบบสอบถามที่ได้ไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 209 ที่ไม่ใช่กลุ่มประชากรจำนวน 30 คน แล้วนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.97 ซึ่งเป็นค่าที่มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาจากทฤษฎี เอกสาร ข้อมูล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ผู้ศึกษาได้ดำเนินการโดยการรวบรวมข้อมูลเป็น 2 ประเภทได้แก่

2.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากหนังสือหรือเอกสารต่าง ๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจากงานวิทยานิพนธ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

2.2.1 ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน ภาค 208 จำนวนทั้งหมด 94 คน ตามที่ได้กำหนดไว้

2.2.2 ผู้ศึกษาขอความร่วมมือจากพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208 ที่ผู้ศึกษาจัดทำและรวบรวมขึ้น โดยส่งให้ผู้กรอกแบบสอบถามกรอกให้สมบูรณ์ และเก็บกลับมา

2.2.3 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบ และวิเคราะห์ในขั้นต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้วนำแบบสอบถามมาดำเนินการ โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ ลงรหัสแบบสอบถาม ในเครื่องคอมพิวเตอร์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย

1. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208 พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านคิดว่าวิสัยทัศน์ ของธนาคารเป็นวิสัยทัศน์ที่เหมาะสมในสภาวะปัจจุบัน รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าปัญหาขององค์กรเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านภูมิใจที่จะบอกกับใครๆว่าท่านเป็นพนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)

1.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานแก่องค์กร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง รองลงมา ได้แก่ ท่านพร้อมเสมอที่จะทำงานทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้เสร็จ แม้ว่าท่านจะต้องมาปฏิบัติงานในวันหยุดก็ตาม

1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เมื่อท่านทำงานนานขึ้น ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับธนาคารมากขึ้น รองลงมา ได้แก่ การตัดสินใจทำงานที่ธนาคาร เป็นการตัดสินใจที่ดีที่สุดในการทำงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากธนาคาร แม้ว่ามีโอกาสไปทำงานที่อื่นที่มีระดับตำแหน่งเงินเดือน และสวัสดิการที่ดีกว่า

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208 มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P	แปลผล
ด้านบรรยากาศในการทำงาน	.568	0.000*	ปานกลาง
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา	.604	0.000*	สูง
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	.658	0.000*	สูง
ภาพรวม	.622	0.000*	สูง

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208 มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P	แปลผล
ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร	.691	0.000**	สูง
ความพึงพอใจขององค์กร	.641	0.000**	ปานกลาง
ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร	.501	0.000**	ปานกลาง
ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	.642	0.000**	สูง
ภาพรวม	.689	0.000**	สูง

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208” ผู้วิจัยมีข้อค้นพบและประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก โดยมีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และพนักงานมีความคิดว่าวิสัยทัศน์ของธนาคารเป็นวิสัยทัศน์ที่เหมาะสมในสภาวะปัจจุบัน ทั้งนี้จะเป็นเพราะพนักงานมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการทำงาน ทั้งในด้านระบบงาน ระบบการบริหาร ที่มีความชัดเจนมั่นคง มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียว มีวิสัยทัศน์เป้าหมายที่ตรงกันในการที่จะพัฒนาองค์กรให้เป็นสถาบันการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจที่จะบอกกับใครๆ ว่าตัวเองเป็นพนักงานของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิวิทย์ ไต้วัลย์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่ พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่ อยู่ในระดับผูกพัน โดยพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันด้านองค์การในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208 มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับ

ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208 มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิณี เชชะตา(2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด(มหาชน) พบว่า ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานระดับจัดการแตกต่างจากพนักงานระดับบังคับบัญชาและพนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด(มหาชน) โดยรวมและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในแต่ละด้านก็อยู่ในระดับสูง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208 มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วารุณี คำแก้ว (2550) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน)มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่า ทุกปัจจัยเกี่ยวข้องกันงาน เช่น งานที่รับผิดชอบ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และบรรยากาศที่ทำงาน ล้วนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก

ข้อเสนอแนะของการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน ให้สอดคล้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานแก่องค์กร อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมากที่สุด และมีปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ทำให้ข้อเสนอแนะที่คาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ที่ศึกษาต่อไปอาจใช้เป็นแนวทางในการจัดการทรัพยากรบุคคลต่อไป ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ธนาคารควรรักษาระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรรวมทั้งรักษาคุณภาพด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และระดับความผูกพันระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรต่อไปให้ยาวนานขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น รู้สึกได้ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ด้านบรรยากาศในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ด้านความพึงพอใจขององค์กร ผู้บริหารควรวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าของตำแหน่งงานเพื่อให้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง เพื่อความมั่นคงมากขึ้นเพื่อสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถ

3. ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ผู้บริหารควรส่งเสริมกิจกรรมในการลดช่องว่างการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน สนับสนุนการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความสามัคคีและสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีทัศนคติตรงกันทั้ง 2 ฝ่าย มากขึ้นจากเดิม ส่งเสริมการเป็นเจ้าขององค์การร่วมกัน โดยการร่วมกันทำกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดี สร้างกรอบการทำงานและกฎระเบียบที่ยืดหยุ่นพอดี

4. ด้านความผูกพันต่อองค์กร ผู้บริหารควรปรับปรุงการสร้างความเข้าใจและเพิ่มการให้ข้อมูลสื่อสารเรื่องเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรกำหนดเป้าหมายการทำงานของตนเองให้มีความสอดคล้องกับนโยบายเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความสำเร็จในเป้าหมายเดียวกัน เพิ่มความชัดเจนในการทำงานกับผู้ปฏิบัติงานและมีความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

5. ธนาคารควรกำหนดนโยบายที่พนักงานสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เพื่อการปฏิบัติงานอย่างตั้งใจในเวลางาน และวันหยุดอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และงานเสร็จทันเวลา โดยไม่ต้องมาทำงานล่วงเวลา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาวิจัยเฉพาะเพียงข้อมูลของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน ภาค208 เท่านั้น ผู้วิจัยไม่สามารถดำเนินการวิจัยได้อย่างครอบคลุม ฉะนั้นสำหรับการศึกษารoundต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

1. ควรมีการศึกษาพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มหรือเขตอื่น ๆ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในการสร้างความผูกพันกับองค์กรได้อย่างยั่งยืน

2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่อาจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่น คุณภาพชีวิตการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้ได้ทราบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบที่แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร และสามารถนำผลของการศึกษาไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรในอนาคตต่อไป

3. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกับการลาออกจากงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivator) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เช่น ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในงาน และเงินเดือน เป็นต้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

นิธิวิทย์ ใต้วัลย์. (2551). “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)

กลุ่มแผนงานเชียงใหม่.” สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- มลิวัลย์ พรหมมีเดช. (2548). “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์ฟ ฟอรัมูเลเตอร์ จำกัด.”
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วารุณี คำแก้ว. (2550). “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน)
สำนักงานใหญ่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สุธินี เศษะตา. (2551). “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด(มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน). ข้อมูลสำนักงาน ภาค208 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)
[ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 25 พฤษภาคม 2557 เข้าถึงได้จาก <http://www.krungsri.com>.
- Porter, Lyman W . and other. (1974). “**Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover
Among Psychiatrn Technicians.**” Journal of Applied Psychology 59,5 (October 1974) :
603-609.