

ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน

สิรินทิพย์ จันทรนิมะ*

บุญอนันต์ พินัยทรัพย์**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันองค์กร และศึกษาปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความก้าวหน้า ด้านการได้รับการยกย่อง ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานะของบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายขององค์กร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านการควบคุมดูแลที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสินที่มีปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อกับธนาคารออมสินที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสิน ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความก้าวหน้า ด้านการได้รับการยกย่อง ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานะของบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายขององค์กร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านการควบคุมดูแล โดยพบว่าทุกปัจจัยข้างต้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

คำสำคัญ: ปัจจัยแรงจูงใจ ความผูกพันองค์กร ธนาคารออมสิน

* คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

อีเมล: valenrose14@hotmail.com

** คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

อีเมล: boon@nida.ac.th

วันที่รับบทความ: 3 กุมภาพันธ์ 2560 วันที่แก้ไขบทความล่าสุด: 8 พฤษภาคม 2560 วันที่อนุมัติการตีพิมพ์: 8 สิงหาคม 2560

Motivation Factors Related to the Organizational Commitment: A Case Study of Government Savings Bank

Sirintip Chantranima*

Boon-Anan Phinaitrup**

Abstract

This research aims to study the level of commitment of Government Savings Bank and to study motivation factors including achievement, work itself, responsibility, growth, recognition for achievement, advancement, salary, security, status, working conditions, company policy and administration, interpersonal relations, and supervision related to the commitment. This study employed a quantitative methodology. The study reveals gender, age, status, salary, position level and the period of time working affected the commitment to the organization at significant level of 0.05. Furthermore, the motivation factors related to the commitment of Government Savings Bank included achievement, work itself, responsibility, growth, recognition for achievement, advancement, salary, security, status, working conditions, company policy and administration, interpersonal relations, and supervision showed a positive correlation at significant level of 0.01.

Keywords: Motivation factors, organization commitment, Government Saving Bank

* Graduate student in MPPM Program at the National Institute of Development Administration
Email :valenrose14@hotmail.com

** Graduate School of Public Administration, National Institute of Development Administration
E-mail: boon@nida.ac.th

Received: February 3, 2017. Revised: May 8, 2017. Accepted: August 8, 2017.

บทนำ

ธนาคารออมสิน มุ่งเน้นการให้บริการสินเชื่อธุรกิจ SMEs เนื่องจากเป็นผลิตภัณฑ์หลักในการสร้างรายได้ และค่าธรรมเนียมให้กับธนาคาร พนักงานที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์สินเชื่อจึงมีความสำคัญ ส่งผลให้การคัดเลือกพนักงานต้องคำนึงถึงคุณสมบัติด้านประสบการณ์ และมีการสอบวัดความรู้เฉพาะทางด้านสินเชื่อ เพื่อให้เหมาะกับลักษณะงาน อีกทั้งพนักงานต้องรักการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ นอกจากนี้ ยังต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง เป็นไปตามกระบวนการ และระเบียบคำสั่ง โดยธนาคารเป็นองค์กรของรัฐ จึงมีความยืดหยุ่นน้อย และการทำงานต้องผ่านการตรวจสอบทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอกธนาคาร อาทิ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวกับตัวเงินปริมาณมาก การทำงานผิดพลาดทั้งจากสิ่งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ จากปัจจัยที่ควบคุมได้และควบคุมไม่ได้ อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อธนาคาร และได้รับโทษทางวินัยจากการเป็นพนักงานของรัฐ ซึ่งมีความรุนแรงกว่าธนาคารพาณิชย์อื่น ในขณะที่ผลตอบแทนที่พนักงานได้รับเป็นเช่นเดียวกับพนักงานในสายงานอื่น นอกจากนี้ ธนาคารยังใช้ระบบการประเมินผลงานที่มุ่งเน้นผลงาน วัด KPIs ด้วยยอดเป้า และคุณภาพสินเชื่อและส่งผลการขึ้นเงินเดือน จึงเป็นความเสี่ยงจากการทำงาน เช่น ความสำเร็จของงาน ลักษณะงานทั้งด้านปริมาณงานและกระบวนการทำงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ พนักงานจึงต้องรับความกดดันที่อาจเกิดขึ้นได้ และส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานสินเชื่อ ที่ผ่านมา พนักงานสายสินเชื่อดังกล่าวจึงมีการขอย้ายหน่วยงานในการทำงาน และมีอัตราค่าจ้างว่างบ่อยครั้ง รวมถึงผู้บริหารยากที่จะมีการอนุมัติให้ย้ายหน่วยงาน เนื่องจากจะส่งผลให้ขาดแคลนพนักงานที่มีความสามารถสำหรับกลุ่มงานนี้ และไม่สามารถสรรหา และพัฒนาทักษะพนักงานได้ทันกับความต้องการ หากธนาคารไม่สามารถรักษาพนักงานดังกล่าวไว้ได้ จะส่งผลกระทบต่อองค์กร ทั้งเป็นหน่วยงานหลักในการหารายได้ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม รวมถึงก่อให้เกิดต้นทุนด้านเวลา จากความล่าช้าในการปฏิบัติงาน และจากงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งการสรรหา การฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากรที่ต้องเสียงบประมาณเพิ่มขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพสินเชื่อธุรกิจ SMEs ก่อให้เกิด NPLs สูงขึ้นได้ นอกจากนี้ พนักงานที่ไม่ได้ขอย้ายหน่วยงานตามความต้องการ ก็จะทำให้เกิดพฤติกรรมที่ส่งผลเสียต่อธนาคาร เช่น ไม่มีความกระตือรือร้นและการทำงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เป็นต้น

เมื่อพิจารณาปัญหาของพนักงานทั้งทางด้านการปฏิบัติงานจากลักษณะงาน และจากภายในจิตใจ รวมถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของการทำงานตามที่กล่าวมาข้างต้น ด้วยเหตุนี้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ธนาคารต้องให้ความสำคัญกับพนักงานในกลุ่มนี้ โดยต้องมีการตระหนักถึงความสำคัญและคุณค่าของการสร้างแรงจูงใจว่าสามารถเกิดมาจากลักษณะใดได้บ้าง และธนาคารจะสามารถตอบสนองอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเน้นให้เกิดความรัก และความผูกพันต่อธนาคาร ซึ่งจะส่งผลให้ธนาคารได้รับสิ่งตอบแทนเป็นความเต็มใจที่จะทำงานอย่างทุ่มเท เป็นทรัพยากรที่มีทุนทางปัญญา ทรงคุณค่าและเป็นทุนมนุษย์ที่สำคัญต่อธนาคาร ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และความเจริญก้าวหน้าของธนาคารได้อย่างยั่งยืน

การวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรโดยคาดหวังว่าผลการวิจัยจะทำให้ทราบถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรอีกทั้งจะทราบถึงระดับความผูกพันองค์กรในปัจจุบัน และสามารถนำมาเป็นข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ ในการเพิ่มแรงจูงใจ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และความผูกพันองค์กร

ในการจะรักษาพนักงานในงานด้านสินเชื่อให้คงอยู่กับธนาคารต่อไป เพราะพนักงานเป็นรากฐานที่สำคัญก่อเกิดความเข้มแข็งและยั่งยืนขององค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจ SMEs
2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสินเชื่อธุรกิจ SMEs
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจ SMEs

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร

ความผูกพันองค์กรที่แท้จริงนั้น พนักงานจะมีความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังจะกล่าวได้ว่า ความผูกพันองค์กรจะต้องประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ ดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (Steers, 1977 cited in Kananuwat, B.E.2536:17) ซึ่งลักษณะทั้ง 3 ประการได้ถูกอธิบายไว้ดังนี้ (Porter et al., 1974 cited in Pitaktapesombat, Wattanasin & Panyasiri, B.E.2552: 168-169)

พนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง ค่านิยมของพนักงานและองค์กรสอดคล้องกัน พนักงานยอมรับในแนวทางการปฏิบัติงาน ยอมรับเป้าหมายและพร้อมที่จะทำให้สำเร็จ โดยที่พนักงานจะประเมินองค์กรและมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีความเชื่อว่าองค์กรจะนำพาไปสู่ความสำเร็จได้

พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การที่พนักงานใช้ความสามารถและความมุ่งมั่นของตนเองทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้เกิดผลสำเร็จแก่องค์กร

ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานที่ปรารถนาจะอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรตลอดไปถึงแม้จะได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์กรอื่น หรือแม้แต่ในสภาวะเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อองค์กร พนักงานก็ต้องการปฏิบัติงานช่วยเหลือองค์กรต่อไปไม่คิดลาออก หรือกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดีและความซื่อสัตย์ต่อองค์กร

จากการประมวลแนวคิดข้างต้นสามารถสรุปการศึกษาความผูกพันองค์กร ตามแนวคิดของ Steers ได้แก่ 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (Steers, 1977 cited in Kananuwat, B.E.2536:17)

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัย มีการวิจัยโดยเฮอส์สเบอร์ก และกลุ่มนักจิตวิทยาที่พัฒนาทฤษฎีความต้องการขึ้นมา และตั้งชื่อทฤษฎีใหม่ว่า ทฤษฎีสองปัจจัย หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า ทฤษฎีจูงใจนามัย ซึ่งได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและการจูงใจ เรียกว่า แรงจูงใจ โดยปัจจัยอนามัยตามทฤษฎีของเฮอส์สเบอร์ก จะส่งผลต่อความสุขในการทำงาน หากปัจจัยอนามัยไม่ดีพอ จะทำให้ขาดความสุขในการทำงานได้ ซึ่งปัจจัยนี้เป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ การจูงใจก็ไม่ใช่อะไรจำเป็นหากปัจจัยอนามัยมีคุณภาพมากเพียงพอ ปัจจัยอนามัยเป็นเพียงเครื่องป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พอใจเท่านั้น (Chinpisarn, B.E.2559: 10-11) ปัจจัยอนามัย ประกอบด้วย 1) เงินเดือน (Salary) 2) ความมั่นคงในงาน (Security) 3) สถานะของบุคคล (Status) 4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions) 5) นโยบายขององค์กร (Company policy and administration) 6) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations) 7) การควบคุมดูแล (Supervision) (Herzberg, 1976: 69-76)

ในส่วนของปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีของเฮอส์สเบอร์ก หมายถึง ปัจจัยเบื้องต้นที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่อยู่ภายในงาน อีกทั้งยังมีความสัมพันธ์โดยตรงกับตัวงานที่พนักงานต้องปฏิบัติ อาจกล่าวได้ว่า การที่นายจ้างหรือหัวหน้างานทำการจูงใจพนักงานไม่สำเร็จ พนักงานก็จะเกิดความไม่พอใจในงานนั้นได้ ตรงกันข้าม หากการจูงใจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานรับรู้และเกิดความพึงพอใจ ก็จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่สูง ซึ่งความแตกต่างของแต่ละบุคคลนั้น จำเป็นต้องใช้ปัจจัย จูงใจที่แตกต่างกันไป โดยปัจจัยจูงใจหนึ่งอาจจะส่งผลต่อพนักงานกลุ่มหนึ่ง แต่อาจจะใช้ไม่ได้ผลกับพนักงานกลุ่มอื่น นอกจากนั้น การสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานคนหนึ่งจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อพนักงานคนอื่น ซึ่งอาจให้ผลที่เกินจากที่คาดการณ์ไว้ (Chinpisarn, B.E. 2559: 10-12) ปัจจัยจูงใจที่กล่าวมาข้างต้นได้แก่ 1) ความสำเร็จในงาน (Achievement) 2) ลักษณะของงาน (Work itself) 3) ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย (Responsibility) 4) ความก้าวหน้า (Growth) 5) การได้รับการยกย่อง (Recognition for achievement) 6) การเลื่อนตำแหน่ง (Advancement) (Herzberg, 1976: 69-76)

กล่าวโดยสรุป จากทฤษฎีและงานวิจัยข้างต้น ชี้ให้เห็นว่า ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอส์สเบอร์ก ซึ่งครอบคลุมทั้งปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจนั้นเป็นสิ่งสำคัญ ควรนำมาใช้เป็นหลักในการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจของพนักงาน เนื่องจากพนักงานในองค์กร นอกจากมีความต้องการพื้นฐานเพื่อให้ดำเนินชีวิตการทำงานอย่างปกติมีความสุขแล้ว ยังต้องอาศัยแรงจูงใจเพื่อก่อให้เกิดการผลักดันในการทำงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากที่สุด

ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันองค์กร

ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นสิ่งพื้นฐานที่ควรนำมาพิจารณาในการศึกษาเชิงสังคมศาสตร์ เนื่องจากอายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการทำงาน เป็นความแตกต่างเบื้องต้นที่อาจส่งผลต่อเรื่องที่จะทำการศึกษา ซึ่งผลการศึกษาของจุฑพร นุชเกษม พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล โดยเฉพาะด้านอายุ อายุการทำงาน และรายได้ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดบัญชีทหารเรือ โดยเฉพาะปัจจัยด้านอายุ อีกทั้งการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์กรและความผูกพันของพนักงาน โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ของกินรี อินทวงค์ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพัน

ต่อองค์การ กล่าวคือ กลุ่มพนักงานที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุน้อย อาจเนื่องมาจาก พนักงานกลุ่มที่มีอายุมากไม่ต้องการที่จะเปลี่ยนงาน มีความต้องการความมั่นคง ดังนั้น จึงปรับทัศนคติที่จะยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดความผูกพันมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ วิชาญ สุวรรณรัตน์ ที่ได้ข้อสรุปว่า ปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กัน นอกจากนี้ การศึกษาของ สุทธิฉันทน์ ศรีตระกูล ยังพบว่า ปัจจัยด้านอายุ การศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับองค์การ ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมแตกต่างกัน

จากการประมวลผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความผูกพันขององค์การ ซึ่งในทุกด้านของปัจจัยส่วนบุคคลนั้นจะส่งผลต่อพื้นฐานความคิด ความต้องการ พฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกันของพนักงาน ดังนั้น ในการศึกษาเชิงสังคมศาสตร์ทั่วไป จึงควรนำปัจจัยส่วนบุคคลเข้ามาร่วมพิจารณาด้วย

ความสัมพันธ์ของความสำเร็จในการทำงานกับความผูกพันขององค์การ

ความสำเร็จ หมายถึง ความคิดที่เป็นบวกทางด้านจิตใจและเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ส่วนความสำเร็จในอาชีพนั้น หมายถึง การรับรู้ของบุคคลในเรื่องความเจริญก้าวหน้าของตนเองได้รับ โดยใช้ประสบการณ์ทำงานเป็นตัววัดการรับรู้ เมื่อเชื่อมโยงกับการศึกษาของ ชัยวัฒน์ โอสธออำนวยโชค ซึ่งได้อภิปรายข้อสรุปด้านความสำเร็จในการทำงานว่า มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยความสำเร็จและความผูกพันต่อองค์การเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง โดยให้ข้อคิดเห็นว่า การที่พนักงานได้รับมอบหมายงานที่ส่งผลสำเร็จต่อองค์การมาก จะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์การมากกว่าพนักงานที่ได้รับมอบหมายงานที่ส่งผลถึงความสำเร็จขององค์การน้อย สอดคล้องกับการศึกษาของ พัฒราภรณ์ กล้าหาญ ที่พบว่า ความสำเร็จในวิชาชีพพยาบาลของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ เขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความผูกพัน เช่นเดียวกับการศึกษาของ ศรีัญญา ชื่อตรง ที่พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท น้ำตาลสิงห์บุรี จำกัด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การระดับปานกลาง

จากการประมวลเอกสารโดยสรุปพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จกับความผูกพันขององค์การมีทั้งระดับปานกลางและระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การตระหนักรู้ถึงความสำเร็จของพนักงานระดับต่าง ๆ ในแต่ละองค์การนั้น มีความแตกต่างกัน เป็นไปได้ว่าในองค์การที่แตกต่างกัน มีปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์การมากกว่าความรู้สึกว่าตนเองประสบผลสำเร็จในการทำงาน ดังนั้น ข้อเสนอแนะนี้ควรนำมาพิจารณาประกอบการศึกษา

ความสัมพันธ์ของลักษณะของงานกับความผูกพันขององค์การ

ในแต่ละวันพนักงานองค์การต้องใช้เวลาอยู่กับงานที่ตนเองต้องปฏิบัติเป็นเวลานาน ดังนั้น ลักษณะของงานหรือตัวเนื้องานจึงเป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันขององค์การว่าจะเป็นไปในทิศทางบวกหรือลบ ซึ่งจากการศึกษาของ จตุพร นุชเกษม พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานทั้งแง่ของการมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงานหรืองานที่มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคล ล้วนมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันขององค์การในเชิงบวกทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ทิพวรรณ ศุภภักดิ์ ที่ได้อธิบายว่า การจูงใจทางด้านลักษณะของงานที่ทำ มีผลต่อความผูกพันขององค์การด้านความรู้สึกของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยในกลุ่มตัวอย่างที่ได้ผลการศึกษานี้ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มที่จบการศึกษาให้ระดับปริญญาตรี ซึ่งพนักงานกลุ่มนี้ต้องการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานให้กับองค์การ และต้องการให้ตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญกับองค์การ ดังนั้น พนักงานเหล่านี้มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ

และพร้อมทุ่มเทให้กับองค์กร เช่นเดียวกับการศึกษาของ ศรีัญญา ชื่อตรง ที่สรุปว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับการศึกษาของ นิพนธ์ อุดมมั่นคงาวร ที่พบว่า ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายทั้งในด้านความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความท้าทายของงานล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อีกทั้งการศึกษาของ ทวีพันธ์ พัวสรรเสริญ ยังแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ สิริรัตน์ พงษ์สงวน ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความเชื่อในปัจจัยควบคุมและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพบว่า ลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

จากการประมวลแนวคิด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ลักษณะของงานที่ทำ เป็นสิ่งที่ใกล้ชิดและพนักงานต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานตลอดช่วงเวลาที่พนักงานขององค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ จึงมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานกับองค์กรมาก หากพนักงานไม่พอใจในลักษณะงานที่ทำอยู่ นั้น จะทำให้เกิดความพยายามที่จะหลีกเลี่ยง ซึ่งอาจส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานลดลงได้ ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานรับรู้และเข้าใจถึงลักษณะงานที่ทำอย่างชัดเจนและมีการชี้แจงเป้าหมายและระเบียบกฎเกณฑ์ให้พนักงานทราบแล้วจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้สะดวกขึ้น รวมถึงลักษณะงานมีความน่าสนใจ ต้องใช้ความรู้ความสามารถ มีความท้าทาย ดังนั้น การที่พนักงานเข้าใจในลักษณะของงานและเกิดความรู้สึกทางบวก จึงมีแนวโน้มไปสู่ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเพิ่มสูงขึ้น

ความสัมพันธ์ของความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายกับความผูกพันต่อองค์กร

ความรับผิดชอบเป็นลักษณะของพนักงานที่สามารถแสดงออกในรูปของพฤติกรรมที่ถ่ายทอดผ่านการทำงาน เป็นภาวะผูกพันที่ผู้บริหารต้องสร้างขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างดี ซึ่งจากการวิจัยของ ตระการ ด่านกุล เรื่องปัจจัยจูงใจภายในที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสาธารณสุข: ศึกษาเปรียบเทียบโรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่ กลาง และเล็ก จังหวัดนครราชสีมา พบว่างานบริการสาธารณสุข เป็นงานที่ต้องรับผิดชอบในการทำงาน ทั้งกระบวนการคือ ผู้ปฏิบัติต้องใช้ความรู้และความสามารถเป็นอย่างมาก ลักษณะงานมีความท้าทาย น่าสนใจ และส่วนมากจะต้องใช้อำนาจในการตัดสินใจด้วยตนเอง ซึ่งลักษณะเหล่านี้ทำให้ปัจจัยด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ กิรินทร์ อินทวงค์ ที่อธิบายไว้ว่า ความรับผิดชอบส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อาจกล่าวได้ว่า พนักงานที่รู้สึกว่าการที่ตนเองปฏิบัติหน้าที่นั้นต้องใช้ความรับผิดชอบสูงและส่งผลสำคัญต่อองค์กรจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่รู้สึกว่าการที่ตนเองปฏิบัติใช้ความรับผิดชอบในระดับต่ำกว่า ซึ่งความรับผิดชอบส่วนบุคคลนี้เป็นความรับผิดชอบในหน้าที่การงานที่บุคคลนั้น ๆ ได้รับมอบหมาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการควบคุมดูแล หากมอบหมายให้พนักงานรับผิดชอบแล้วความมีอิสระและขอบเขตอำนาจการตัดสินใจควรเป็นหน้าที่ของผู้รับผิดชอบ ซึ่งผลออกมาคล้ายคลึงกับการศึกษาของ ญัฐชัย วงศ์ศุภลักษณ์ ที่พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ และเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับการศึกษาของ ศรีัญญา ชื่อตรง ได้ผลการศึกษาว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

จากการประมวลแนวคิดข้างต้น พบว่าพนักงานจะมีความผูกพันมากหรือน้อยขึ้นกับความรับผิดชอบในงาน เนื่องจากมีผลต่อคุณค่าทางจิตใจ ทั้งสร้างความรู้สึกรับผิดชอบและก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในงาน เนื่องจากการใช้

ความรู้ความสามารถส่วนบุคคล ความรับผิดชอบในงานจึงควรถูกจัดสรรอย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่และสถานะของพนักงานแต่ละคน เพราะความรับผิดชอบที่มากหรือน้อยเกินไปย่อมมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานกับองค์กร

ความสัมพันธ์ของความก้าวหน้ากับความผูกพันขององค์กร

ความก้าวหน้าเป็นสิ่งที่คนส่วนใหญ่คาดหวังจากการทำงาน แต่ความก้าวหน้าในงานนั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการผลักดันตนเองรวมถึงโอกาสที่จะได้รับจากสิ่งแวดล้อมรอบข้าง ซึ่งหนึ่งในสิ่งแวดล้อมการทำงานคือ องค์กร ด้วยเหตุนี้จึงมีผู้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้ากับความผูกพันขององค์กร จากการศึกษาของ ธนัญญา รัตนพันธ์ สรุปได้ว่า ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ได้รับอิทธิพลในทิศทางที่เป็นบวกอย่างมีนัยสำคัญจากตัวแปรความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมากที่สุด ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับการศึกษาของ วันวิสาข์ แสงประทุม ที่กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรได้รับอิทธิพลโดยตรงจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีอิทธิพลในทางบวก ซึ่งสอดคล้องกับเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรโดยตรง เช่นเดียวกับการศึกษาของ ศรัญญา ซื่อตรง ที่พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ โอสถอำนวยโชค ที่กล่าวไว้ว่า ความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยทั้งสองตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ซึ่งกล่าวได้ว่า การที่พนักงานมองเห็นอนาคตที่สามารถพัฒนาขึ้นได้จะมีกำลังใจในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน และรู้สึกได้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนตนเองอยู่ ดังนั้น สิ่งเหล่านี้จึงช่วยสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานต่อองค์กรมากขึ้น

จากการประมวลแนวคิดข้างต้น โดยสรุปจะเห็นได้ว่า ความก้าวหน้ากับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างชัดเจน ด้วยเหตุผลที่ว่า พนักงานส่วนมากต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และสิ่งทีก่อให้เกิดความก้าวหน้าคือ การเรียนรู้ของพนักงานและพร้อมทุ่มเทเพื่อองค์กร และในด้านขององค์กร เพื่อสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันจึงต้องให้การสนับสนุนพนักงานในด้านต่าง ๆ ทั้งโอกาสในการเรียนรู้เพิ่มทักษะและประสบการณ์ ซึ่งก็เช่นเดียวกับความผูกพันต่อองค์กรที่ถูกสร้างด้วยลักษณะอันประกอบด้วย ความทุ่มเทแรงกายแรงใจและการอุทิศตนเพื่อองค์กร ดังนั้น หากพนักงานพร้อมที่จะก้าวหน้าในองค์กรและรู้สึกถึงการสนับสนุนขององค์กรก็จะผูกพันกับองค์กรนั้นเพิ่มมากขึ้น

ความสัมพันธ์ของการได้รับการยกย่องในผลงานกับความผูกพันขององค์กร

การได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับในสังคมเป็นสิ่งที่ทุกคนมีความต้องการจากสังคม โดยเฉพาะภายในองค์กร ในการทำงานก็เช่นกัน หากพนักงานได้รับการยกย่องอย่างจริงใจจากผู้คนรอบข้างจะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและอาจนำมาซึ่งความผูกพันต่อองค์กรได้ จากการศึกษาของ ชัยวัฒน์ โอสถอำนวยโชค ที่พบว่า การยอมรับนับถือและการได้รับการยกย่องมีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์กร โดยความสัมพันธ์เป็นไปในทางทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งการที่พนักงานได้รับการยกย่องจากคนในองค์กรเปรียบเสมือนองค์กรนั้นดูแลเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของพนักงาน ดังนั้น วิธีนี้จึงเป็นการสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กรได้ และจากการศึกษาของ กิรินทร์ อินทะวงศ์ ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า การรับรู้ด้านการให้รางวัลและการลงโทษนั้นมีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กล่าวโดยสรุปได้ว่า การได้รับรางวัลหรือการถูกยกย่องนั้นส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับที่มากขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานถูกลงโทษ ความผูกพันต่อองค์กรจะลดลง

จากการประมวลแนวคิดในข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า ผลการศึกษาด้านความสัมพันธ์ของการได้รับการยกย่องกับความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อกัน ดังนั้น จึงอาจสันนิษฐานในเบื้องต้นได้ว่าการยกย่องเป็นเสมือนการมีเกียรติ จึงรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนสำคัญขององค์การนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การที่เพิ่มมากขึ้น

ความสัมพันธ์ของการเลื่อนตำแหน่งกับความผูกพันองค์กร

การเลื่อนตำแหน่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ 1) การเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถของพนักงาน 2) การเลื่อนตำแหน่งตามอัตราที่องค์การได้จัดสรรไว้ ซึ่งการเลื่อนตำแหน่งจะเป็นตัวกำหนดสถานภาพของพนักงานว่าจะทำงานอยู่ในองค์การด้วยสถานภาพใด ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่จะคาดหวังให้ตนเองได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตลอดระยะเวลาที่ได้ทำงานกับองค์การ ดังนั้น การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องตัดสินใจอย่างถูกต้องและเป็นธรรม เพื่อให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในองค์การ อันจะเกิดความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์การต่อไป ดังเช่น การศึกษาของ กิรินี อินทะวงค์ ได้ผลสรุปการศึกษาว่า ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กล่าวได้ว่า การที่พนักงานมีตำแหน่งในหน้าที่การงานที่สูงขึ้นระดับของความผูกพันต่อองค์การก็จะสูงขึ้น ในทางกลับกันหากการเลื่อนตำแหน่งไม่เกิดขึ้นหรือลดลงความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเหล่านั้นก็จะลดลงตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อารีวรรณ สิทธิพิทย ที่อธิบายว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน เช่นเดียวกับ การศึกษาของ ศรีธัญญา ซื่อตรง ที่พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการเลื่อนตำแหน่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง

จากการศึกษาข้างต้นผู้วิจัยเห็นว่า การเลื่อนตำแหน่งเป็นสิ่งที่องค์การควรให้ความสำคัญ เนื่องจากจะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์การเพิ่มมากขึ้นได้ ทั้งนี้ องค์การจะต้องพิจารณาถึงคุณลักษณะของพนักงานที่มีความเหมาะสมที่คู่ควรแก่การเลื่อนตำแหน่ง หากการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม และไม่เป็นที่ยอมรับของพนักงานที่เกี่ยวข้องในองค์การ อาจจะทำให้พนักงานที่ไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งลดระดับของความผูกพันต่อองค์การได้ ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่า การรู้ถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างการเลื่อนตำแหน่งกับความผูกพันต่อองค์การนั้น จะช่วยให้องค์การสามารถคาดคะเนผลที่ตามมาของการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งได้

ความสัมพันธ์ของเงินเดือนกับความผูกพันองค์กร

เงินเดือนถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ทุกคนต้องการประกอบอาชีพหรือเป็นพนักงานขององค์การ เนื่องจากต้องการได้รับผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินเป็นหลัก โดยอาจอยู่ในรูปของค่าจ้างหรือเงินเดือนที่จะได้รับจากองค์การ ดังนั้น จำนวนเงินที่ได้รับจากการทำงานให้กับองค์การ ย่อมส่งผลต่อการทำงาน การทุ่มเท และระยะเวลาที่จะทำงานกับองค์การ หรือกล่าวได้ว่า มีผลกระทบต่อความรู้สึกผูกพันกับองค์การ จึงเป็นสิ่งที่ควรนำมาศึกษาหากต้องการพิจารณาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ จากการศึกษาของ จตุพร นุชเกษม พบว่าเงินเดือนของข้าราชการสังกัดสำนักบัญชีปลัดทหารเรือมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การในเชิงบวก กล่าวคือ หากอัตราเงินเดือนของข้าราชการกลุ่มนี้สูงขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากอัตราเงินเดือนลดน้อยลงความผูกพันต่อองค์การก็จะน้อยลงเช่นกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ชัยวัฒน์ โอสถอานวยโชค ที่สรุปไว้ว่า ถ้าพนักงานในองค์การได้รับเงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการเพิ่มขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าเงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการของพนักงานลดลง ความผูกพันต่อองค์การก็จะลดลงไปด้วย เป็นไปในแนวทางเดียวกับการศึกษาของ ศรีธัญญา ซื่อตรง ที่พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนมีความ

สัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับการศึกษาของ ญัฐชัย วงศ์สุภลักษณ์ ได้ผลว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาของ สรนนท์ บางแสง ที่พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มอื่น หรือกล่าวได้ว่า กลุ่มพนักงานที่มีรายได้น้อยจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า

กล่าวโดยสรุป ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ค่าจ้างเงินเดือนเป็นปัจจัยอันดับต้นที่พนักงานทุกคนตระหนักในการพิจารณาการทำงานให้กับองค์กรใดองค์กรหนึ่ง แต่ในอีกแง่มุมหนึ่งพนักงานแต่ละคนให้ความสำคัญในเรื่องของค่าจ้างเงินเดือนไม่เท่ากัน บางคนอาจจะเห็นความสำคัญของเงินเดือนว่าเป็นเรื่องที่ควรพิจารณารองจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเห็นได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่มีผลออกมาในลักษณะที่เป็นไปในทางตรงกันข้าม ดังนั้น ถ้าพิจารณาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ควรจะต้องศึกษาว่าความสัมพันธ์ของเงินเดือนกับความผูกพันต่อองค์กรเป็นกรณีศึกษาของแต่ละองค์กร

ความสัมพันธ์ของความมั่นคงในงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ความมั่นคงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่พนักงานส่วนมากคำนึงถึงและต้องการได้รับความรู้สึกมั่นคงในชีวิตเมื่อได้ทำงานกับองค์กร การที่องค์กรสามารถทำให้พนักงานรู้สึกได้ว่าสามารถเป็นที่พึ่งพาได้จะก่อให้เกิดความรู้สึกมั่นคงในงานเพิ่มมากขึ้น จากการศึกษาของ จตุพร นุชเกษม ได้ข้อสรุปออกมาว่า ความรู้สึกที่สมาชิกรับรู้ว่าจะองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพิงได้ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวก หรือกล่าวได้ว่า ข้าราชการในสำนักปลัดบัญชาทหารเรือต้องการให้องค์กรตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนและให้ความมั่นคงกับชีวิตตลอดอาชีพราชการของเหล่าสมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ชัยวัฒน์ โอสธอำนวยโชค ได้อภิปรายผลงานวิจัยไว้ว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง สาเหตุจากการที่องค์กรสามารถทำให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงในชีวิตที่มีอยู่ได้ ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรขึ้น ในขณะที่ผลการศึกษาของ ยัวร์ตัน ลีละพงค์วัฒนา ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมาก และพบว่า ความมั่นคงในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันทางสถิติ และความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกันที่ระดับสูง เช่นเดียวกับการศึกษาของ ศรีัญญา ชื่อตรง ที่สรุปผลว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับปานกลาง

จากการศึกษาวรรณกรรมข้างต้น นำมาประมวลความรู้ ผู้วิจัยเห็นว่า การที่ความมั่นคงในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงนั้น เนื่องมาจากความมั่นคงเป็นสิ่งที่รับรู้ได้ และต้องใช้เวลาในการพิสูจน์ เช่นเดียวกับความผูกพันที่ต้องใช้ระยะเวลาในการสร้างขึ้นเช่นกัน นอกจากนี้ เมื่อพนักงานเห็นว่า องค์กรมีความมั่นคงแล้วก็จะมีความตั้งใจและทุ่มเทตนเองให้กับองค์กรทำให้เกิดความผูกพันเพิ่มมากขึ้น

ความสัมพันธ์ของสถานะของบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร

สถานภาพในการทำงานเป็นสิ่งที่พนักงานจะรับรู้ถึงตัวตนว่าอยู่ในระดับตำแหน่งหน้าที่ใดในองค์กร โดยปกติแล้วตำแหน่งหน้าที่หรือสถานะในที่ทำงานจะเป็นตัวกำหนดอำนาจการบังคับบัญชา การตัดสินใจ และความรับผิดชอบ ผู้ที่เป็นหัวหน้างานย่อมมีสถานะในการบังคับบัญชาที่เหนือกว่าลูกน้องในระดับปฏิบัติการ ซึ่งความแตกต่าง

ของสถานะนี้ทำให้ความรู้สึกนึกคิดของตัวบุคคลต่อองค์กรแตกต่างกันไป ดังนั้น การศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรจึงควรนำเรื่องสถานะที่ต่างกันนี้มาพิจารณา ดังเช่น การศึกษาของ สรนนท์ บางแสง พบว่าพนักงานชั่วคราวจะมีระดับความผูกพันองค์กรมากที่สุด รองลงมาจะเป็นระดับหัวหน้า ผู้จัดการ และระดับปฏิบัติการตามลำดับ ซึ่งสรุปได้ว่า พนักงานที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่การศึกษาของ ประภาพร คำฟู สรุปผลการศึกษาไว้ว่า ตำแหน่งของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรหากจำแนกเป็นระดับผู้บริหารระดับกลางและระดับปฏิบัติการแล้ว จะพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานในระดับบริหารทั้งในด้านความจงรักภักดีและด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป เช่นเดียวกับการศึกษาของ ศรัญญา ซื่อตรง ได้ผลออกมาว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสถานะของบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิชิต เพชรกลัด ได้อธิบายเรื่องสถานะภาพของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า พนักงานที่มีความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรน้อย จะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าผู้ที่รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญกับองค์กรมาก

จากผลการศึกษาทำให้ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สถานะของบุคคลในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละระดับ ไม่ว่าจะเป็นระดับลูกจ้างหรือระดับผู้จัดการ ทุกสถานะล้วนมีความสำคัญกับองค์กร แต่อย่างไรก็ตามจากการประมวลแนวคิดพบว่า ระดับของความผูกพันมากน้อยแตกต่างกันไปตามระดับสถานะของกลุ่มบุคคล โดยส่งผลต่อความรู้สึกและการรับรู้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการทดสอบว่าในกลุ่มเป้าหมายที่ผู้วิจัยกำหนดไว้พนักงานแต่ละระดับมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกันมากน้อยเพียงใด

ความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความผูกพันองค์กร

สิ่งสำคัญที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรคือ สถานที่หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน เนื่องจากเป็นที่ที่พนักงานใช้เวลาส่วนมากในการดำเนินชีวิตการทำงาน เรียกได้ว่าเป็นครึ่งหนึ่งของเวลาในหนึ่งวันของพนักงาน ดังนั้น สภาพแวดล้อมที่ดีในที่ทำงานจึงเป็นสิ่งที่องค์กรควรตระหนักถึง เพื่อดึงดูดให้พนักงานมีความรู้สึกดีและต้องการมาทำงานให้องค์กร และนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรได้ ดังเช่นการศึกษาของ วิชิต เพชรกลัด ได้ผลการศึกษาว่า ระดับของความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ หากสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับที่พนักงานพึงพอใจแล้ว ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรก็จะยิ่งมากขึ้น นอกจากนี้ การศึกษาของ หยุนเฮา เฮ สรุปได้ว่า การรับรู้คุณภาพชีวิตด้านบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ บรรยากาศในองค์กรที่ดีจะสามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงานได้ เช่นเดียวกับการศึกษาของ ศรัญญา ซื่อตรง ที่พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ และจากการศึกษาของ ไพศาล เปรมนาวิน กล่าวโดยสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมทำให้พนักงานเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรีมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า พนักงานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมน้อยกว่า อีกทั้งการศึกษาของ ณัฐพฤทธิ์ ศรีภักดี พบว่าบรรยากาศในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

จากการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เนื่องจากพนักงานใช้เวลาส่วนมากในการปฏิบัติงานในที่ทำงาน บริเวณโดยรอบของการทำงานจึงมีความ

สำคัญ แม้เป็นเรื่องเล็ก เช่น วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ห้องทำงาน ห้องน้ำ รวมถึงความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน แต่เมื่อมีหลายองค์ประกอบรวมกันแล้ว ก็สามารถเป็นแรงกระตุ้นหรือการจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ดีจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์การของพนักงานได้

ความสัมพันธ์ของนโยบายองค์การกับความผูกพันองค์การ

นโยบายเป็นเสมือนแนวทางการปฏิบัติที่องค์การสื่อสารกับสมาชิก ดังนั้น การสื่อสารที่ดีเข้าใจได้ และเป็นที่ยอมรับย่อมทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกกับองค์การ จากการศึกษาของ กิรินี อินทวงค์ พบว่าการรับรู้โครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งอธิบายได้ว่า กลุ่มพนักงานที่รับรู้นโยบายในการบริหารงานและโครงสร้างองค์การที่ดี จะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่ากลุ่มพนักงานบุคคลที่รับรู้นโยบายในการบริหารงานและโครงสร้างองค์การที่ด้อยกว่า เพราะหากนโยบายชัดเจน มีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ มีความยุติธรรม และมีการชี้แจงให้พนักงานทราบอย่างตรงไปตรงมาแล้ว จะทำให้การรับรู้เป็นไปอย่างเข้าใจ ถูกต้องสร้างความเชื่อใจ เป็นเหตุให้เกิดความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์การได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ยูวรัตน์ ติละพงศัฒนา ที่ได้ผลการศึกษาว่าปัจจัยด้านนโยบายการบริหารขององค์การกับความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับการศึกษาของ ศรีธัญญา ชื่อตรง พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการประมวลโดยสรุปข้างต้นได้ผลเป็นไปในทางเดียวกันว่า นโยบายกับความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กัน ผู้วิจัยขอแสดงความคิดเห็นว่า นโยบายเป็นสิ่งที่องค์การสื่อสารกับพนักงานว่าจะเดินร่วมกันไปในทิศทางใด ซึ่งการมีเป้าหมายร่วมกันและสอดคล้องกันระหว่างองค์การกับพนักงาน จะนำไปสู่การแสดงออกในการปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ซึ่งจะก่อให้เกิดความผูกพันองค์การ

ความสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความผูกพันองค์การ

การทำงานในองค์การต้องมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะกับเพื่อนร่วมงาน เช่น การมีเพื่อนร่วมงานดีปรึกษากันได้ และได้รับความร่วมมือจะทำให้งานสำเร็จลุล่วงอย่างราบรื่น ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลรอบข้างในการทำงานไม่ดี ก็จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานรวมถึงความรู้สึกของพนักงาน โดยอาจเป็นสาเหตุให้พนักงานไม่อยากปฏิบัติงานในองค์การอีกต่อไป จากการศึกษาของ ชัยวัฒน์ โอสธอานวยโชค ได้ผลออกมาว่า ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยที่ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง เนื่องจากบุคคลที่เกี่ยวข้องกันเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ การที่พนักงานมีความรู้สึกดีกับบุคคลรอบข้างในองค์การ จะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์การขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานรู้สึกขัดข้องใจกับบุคคลรอบข้าง ก็จะทำให้ความผูกพันต่อองค์การลดน้อยลง ซึ่งผลการศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกับการศึกษาของ จตุพร นุชเกษม ได้ผลสรุปว่า ทักษะที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การในเชิงบวก หมายความว่า การที่ข้าราชการในสังกัดสำนักงานปลัดบัญชีทหารเรือมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีช่วยเหลือกันและมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน ส่งผลให้ข้าราชการเหล่านี้เกิดความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น เช่นเดียวกับการศึกษาของ ศรีธัญญา ชื่อตรง พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ในระดับต่ำ ทั้งนี้ ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ตระการ ด่านกุล ที่กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจด้านปฏิสัมพันธ์กับการทำงานมีความสำคัญต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งการศึกษานี้

เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มบุคลากรสาธารณสุขและระบบบริการสาธารณสุขที่จำเป็นต้องทำงานร่วมกันเป็นทีมจึงจะทำการดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกผูกพันกับองค์กรหากมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี ผลการวิจัยจึงแสดงผลลัพธ์ออกมาเช่นนี้

จากการประมวลโดยสรุป ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าการที่ผลการศึกษาออกมาในแนวทางเดียวกันว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันนั้น สามารถสรุปได้ว่า เป็นปัจจัยที่สำคัญ ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกนึกคิดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร ถ้าหากพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นในองค์กรแล้ว ความผูกพันต่อองค์กรก็จะเกิดขึ้นตามมา

ความสัมพันธ์ของการควบคุมดูแลกับความผูกพันต่อองค์กร

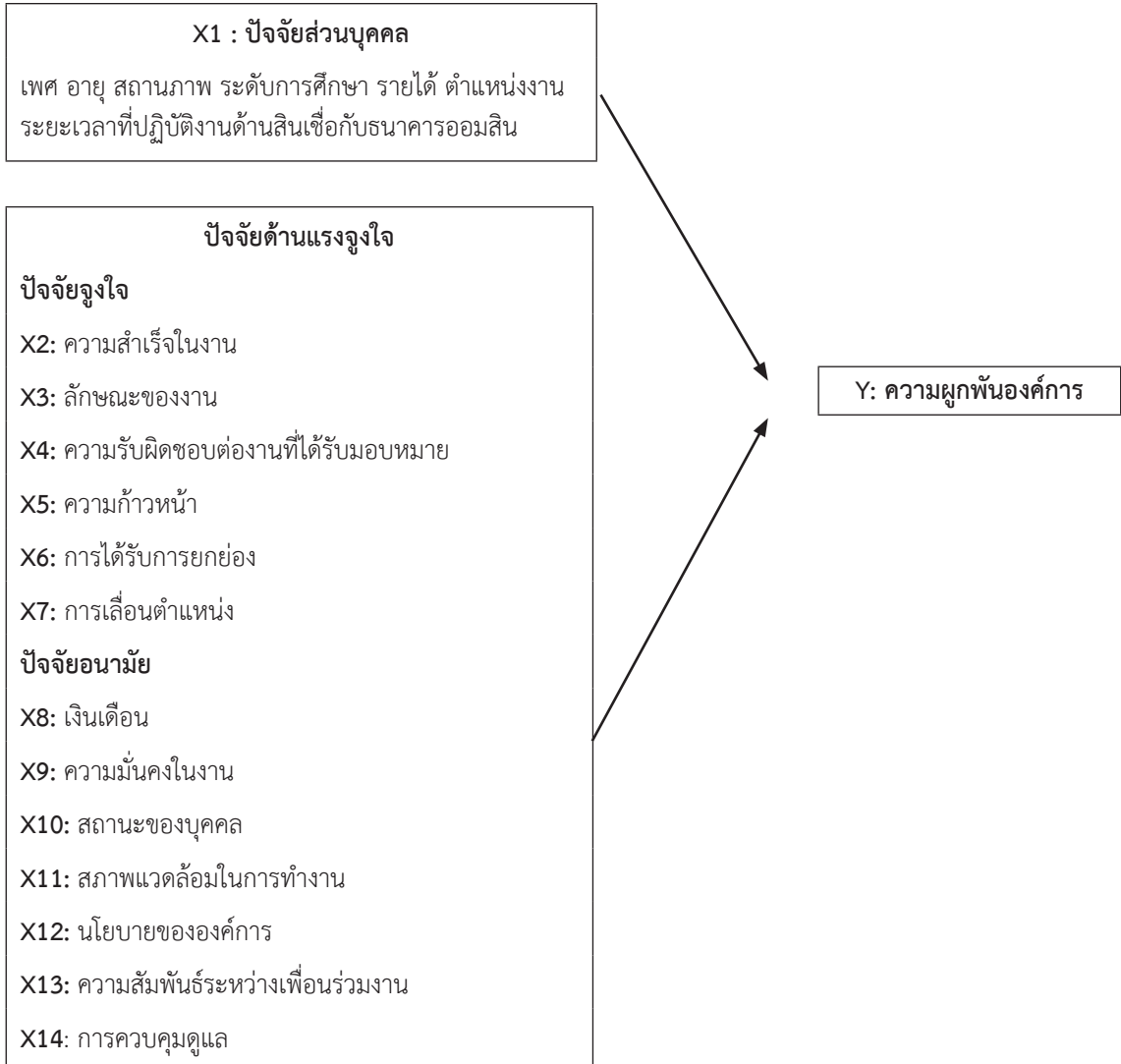
การควบคุมดูแล อาจหมายถึง การได้รับคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่งระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา หรือในอีกแห่งหนึ่งอาจจะเป็นการรับฟังคำแนะนำ อบรมสั่งสอน รวมทั้งการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา จากการศึกษาของ สุวิมล สุริยวงศ์ ได้ผลการศึกษาว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยหัวหน้างาน กล่าวคือ พนักงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างานจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่ต่อต้านหัวหน้างาน สอดคล้องกับการศึกษาของ ยูวรัตน์ สิละพงค์วัฒนา ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับช้กับกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางบวกและอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ จากการศึกษาของ บัณฑิต ผังนิรันดร์ ที่ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของลักษณะองค์การนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานสภาพแวดล้อมการทำงานภายในองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ข้อสรุปว่า ภาวะผู้นำและโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อีกทั้งการศึกษาของ ณิชฎพัทธ์ ศรีภักดี พบว่าภาวะผู้นำของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

จากการประมวลแนวคิดและผลการศึกษาด้านการควบคุมดูแลกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์กัน ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นผลพวงมาจากการที่ผู้บังคับบัญชาเป็นเสมือนตัวแทนผู้บริหารระดับสูงหรือเจ้าขององค์กร หากพนักงานได้รับการควบคุมดูแลอย่างดีแล้ว ก็จะมีรู้สึกผูกพันทั้งในส่วนของตัวเองและผู้บังคับบัญชาและตัวองค์กรอีกด้วย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตามที่กล่าวมาข้างต้น สามารถประมวลได้ว่า ความผูกพันองค์กรนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อกับธนาคารออมสิน ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความก้าวหน้า ด้านการได้รับการยกย่อง ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานะของบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายขององค์กร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านการควบคุมดูแลโดยความสัมพันธ์ของแนวคิดสามารถเขียนได้ดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1. กรอบแนวคิดในการศึกษา

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานธนาคารออมสิน สายงานธุรกิจลูกค้า SMEs และสายงานวิเคราะห์ความเสี่ยงสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อธุรกิจ 20-250 ล้านบาท จำนวน 300 คน สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ (ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559) ขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และเพิ่มอีก 10% จากขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เท่ากับ 189 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบตามข้อเท็จจริง โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และนำแบบสอบถามที่ได้รับคืน มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม และนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและเสนอผลการศึกษาโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage)

ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's coefficient)

ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร กรณีศึกษา: ธนาคารออมสิน ผลการศึกษาที่ได้รายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.0 มีช่วงอายุที่หลากหลายโดยมีอายุน้อยกว่า 31 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.8 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 64.6 และพบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 61.9 มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.9 และเกือบครึ่งหนึ่งเป็นพนักงานระดับ 6-7 คิดเป็นร้อยละ 48.7 และมีระยะเวลาปฏิบัติงานด้านสินเชื่อกับธนาคาร 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.3

สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ด้านความสำเร็จในงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในงานด้านต่าง ๆ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามด้านความสำเร็จในงาน จะรู้สึกภูมิใจในผลงานที่ทำสำเร็จแล้วมากที่สุด ($\bar{X} = 4.18$)

ลักษณะของงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านลักษณะของงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะของงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น สูงที่สุดคือ งานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษต้องอาศัยทักษะความรู้ความสามารถ และประสบการณ์เฉพาะตัวในการทำงาน มีความท้าทาย และน่าสนใจ ($\bar{X} = 4.07$)

ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยงานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่องค์กรให้ความสำคัญ มีความพอใจต่อความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาและปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง ตามลำดับ

ความก้าวหน้า

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน ทั้ง 3 ประเด็นคือ การได้พัฒนาตนเอง และได้รับประสบการณ์ต่าง ๆ จากการลงทุนปฏิบัติงานในความ

รับผิดชอบ องค์การเปิดโอกาสและสนับสนุนการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน และการได้รับการฝึกอบรม สัมมนา หรือกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ อยู่เสมอ

การได้รับการยกย่อง

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านการได้รับการยกย่องจากการทำงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ด้านการได้รับการยกย่องจากการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยมีความรู้สึกว่าจะงานที่ทำมีเกียรติและศักดิ์ศรีในสังคม มีระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเสมอ และการได้รับคำยกย่องชมเชยในการทำงานจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

การเลื่อนตำแหน่ง

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านการเลื่อนตำแหน่ง โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการเลื่อนตำแหน่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือ การประเมินความรู้ ความสามารถ เพื่อเลื่อนสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น เป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม ยุติธรรม และสามารถเชื่อมั่นในเกณฑ์การประเมินได้ มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นในสายงานที่ปฏิบัติงาน และการเลื่อนตำแหน่งในองค์การ ขึ้นกับความรู้ความสามารถในงาน

เงินเดือน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านเงินเดือนที่ได้รับ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเงินเดือนที่ได้รับ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือ การพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนเหมาะสมกับผลงาน และมีความเป็นธรรม เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่ ปริมาณงาน และความรับผิดชอบ มีความพึงพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในสายงานอื่นขององค์การ ที่มีคุณวุฒิและวัยวุฒิเทียบเท่ากัน

ความมั่นคงในงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านความมั่นคงในงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความมั่นคงในงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางในทุกประเด็น คือมีภาระงานให้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องมีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ งานที่ปฏิบัติทำให้ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวดีขึ้น และมีความมั่นคงในการทำงาน ไม่รู้สึกกังวลที่จะปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบ และพบว่าระดับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ โครงสร้างองค์การต่องานมีความเหมาะสม ไม่มีการปรับเปลี่ยนบ่อยจนเกินไป ($\bar{X} = 3.37$)

สถานะของบุคคล

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านสถานะที่ได้รับจากการทำงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานะที่ได้รับจากการทำงานอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น คือเชื่อมั่นว่า ตำแหน่งงานเป็นที่ยอมรับจากสังคม ภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ได้รับ และตำแหน่งในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม และเป็นธรรม ตามลำดับ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือสภาพแวดล้อม และบรรยากาศทั่วไปในที่ทำงานส่งเสริมให้ปฏิบัติงานอย่างสะดวกและหน่วยงานมีการจัดบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอกับความ ต้องการ และพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในส่วนของรู้สึกปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สินตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสื่อเรียนรู้ต่าง ๆ มีเพียงพอและสะดวกที่จะนำมาใช้

นโยบาย

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านนโยบายของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านนโยบายของธนาคารมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือ องค์กรมีกฎระเบียบ และประกาศคำสั่ง ในการปฏิบัติงานมีความชัดเจน องค์กรมีการชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในนโยบาย เป้าหมาย และแนวทางการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของธนาคารอย่างชัดเจน นโยบายขององค์กรกับการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติ ได้ และสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน และไม่เกิดความซ้ำซ้อนกันและรู้สึกเชื่อมั่นในนโยบาย และวิธีการบริหารงานของ องค์กรในภาพรวม ตามลำดับ

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน ร่วมงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ประเด็น โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เมื่อมีปัญหาเพื่อนร่วมงานจะ ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ รองลงมาคือ มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน และมีการร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ กับ เพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ สามารถติดต่อประสานงานภายในหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงานอื่นได้อย่าง มีประสิทธิภาพเป็นไปอย่างราบรื่น

การควบคุมดูแล

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านการควบคุมดูแลจากหัวหน้างาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการควบคุมดูแลจากหัวหน้างาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยเมื่อเกิดปัญหาอุปสรรคในการทำงาน หัวหน้างานจะให้คำแนะนำ และ ช่วยเหลือเสมอ มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ หัวหน้างานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ดูแล และใส่ใจต่อลูกน้องทุกคน และหัวหน้างานมีความสามารถในการเป็นผู้นำทีม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และต่ำที่สุด คือหัวหน้างานส่งเสริมและสนับสนุน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ความผูกพันองค์กร

กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น ก็ยังพบ ว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามความผูกพันองค์กรมีความคิดเห็นในระดับมาก 3 ประเด็น คือความเชื่อมั่นอย่าง แรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ของ องค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตามสมมติฐานงานวิจัย
สมมติฐานที่ 1 พนักงานสินเชื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารออมสินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันน่าจะมีผลต่อความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 1. การวิเคราะห์ค่า t-test ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับความผูกพันองค์กร

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความผูกพันต่อองค์กร		
	ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร	ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร
เพศ	2.893*	3.080*	4.016*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ค่า t-test ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับความผูกพันองค์กรพบว่า เพศของพนักงานสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสินที่มีความแตกต่างกันน่าจะมีผลต่อความผูกพันองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อกับธนาคารออมสินกับความผูกพันองค์กร

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ความผูกพันต่อองค์กร		
	ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร	ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร
อายุ	2.052	2.799*	4.885*
สถานภาพ	2.907	7.135*	7.129*
ระดับการศึกษา	0.041	3.984*	1.021
รายได้ต่อเดือน	7.260*	7.365*	5.387*
ตำแหน่งงาน	8.077*	5.607*	7.640*
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อกับธนาคารออมสิน	3.222*	5.495*	2.848*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อกับธนาคารออมสินกับความผูกพันองค์กร พบว่า อายุ สถานภาพ รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อกับธนาคารออมสิน ของพนักงานสินเชื่อธุรกิจ SMEs ธนาคารออมสินที่มีความแตกต่างกันน่าจะมีความผูกพันองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารออมสิน

ตารางที่ 3. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจกับความผูกพันองค์กร

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ความผูกพันต่อองค์กร		
	ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร	ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร
ปัจจัยจูงใจ			
ความสำเร็จในงาน	0.572**	0.608**	0.525**
ลักษณะของงาน	0.569**	0.640**	0.567**
ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	0.569**	0.660**	0.630**
ความก้าวหน้า	0.557**	0.423**	0.520**
การได้รับการยกย่อง	0.468**	0.593**	0.483**
การเลื่อนตำแหน่ง	0.567**	0.468**	0.571**
ปัจจัยนามัย			
เงินเดือน	0.548**	0.466**	0.529**
ความมั่นคงในงาน	0.578**	0.462**	0.537**
สถานะของบุคคล	0.525**	0.465**	0.516**
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.476**	0.475**	0.485**
นโยบายขององค์กร	0.410**	0.536**	0.411**
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	0.403**	0.374**	0.440**
การควบคุมดูแล	0.466**	0.387**	0.494**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจกับความผูกพันองค์กรพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย **ปัจจัยจูงใจ** ได้แก่ ความสำเร็จในงาน ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ความก้าวหน้า การได้รับการยกย่อง และการเลื่อนตำแหน่ง **ปัจจัยอนามัย** ได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคงในงาน สถานะของบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายขององค์กร และการควบคุมดูแล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกด้าน อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้ทำการศึกษา จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร โดยพนักงานให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย โดยนอกจากธนาคารจะมอบหมายให้พนักงานรับผิดชอบงานตามหน้าที่แล้ว ธนาคารยังควรสื่อสาร และชี้ให้พนักงานทราบถึงความสำคัญของงานด้านสินเชื่อ ซึ่งเป็นงานที่ก่อให้เกิดรายได้หลักแก่ธนาคาร เป็นงานที่องค์กรให้ความสำคัญ และลักษณะงานต้องอาศัยความรับผิดชอบสูง รวมทั้งควรกำหนดปริมาณงานให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของพนักงาน โดยมีขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน และมอบหมายปริมาณงานให้พนักงานอย่างเหมาะสมตามตำแหน่งหน้าที่ เพื่อให้เกิดความสมดุลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ ก่อให้เกิดความสุข เป็นแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความผูกพันองค์กร นอกจากนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในทุกประเด็นมีความสำคัญ ธนาคารควรสร้างแรงจูงใจในด้านอื่น ๆ ในระดับรองลงมาควบคู่กันไปด้วย ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อธนาคาร ทั้งการยอมรับเป้าหมายและเชื่อมั่นในค่านิยมองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม เพื่อประโยชน์ขององค์กร รวมถึงความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นต้น

References

- Chinpisarn, T. (B.E.2559). *Organization and Management*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Herzberg, F. (1976). *The Managerial Choice to be Efficient and to be Human*. Illinois: Dow Jones-Irwin.
- Kananuwat, S. (B.E.2536). *The Relationship between Organization Commitment and Personal Characteristics, Work Structure, Organizational Structure, and Work Experience of Managers in Private Organization*. thesis, Master of Science (Industrial Psychology), Kasetsart University, Bangkok.
- Pitaktapesombat, P., Wattanasin, C., & Panyasiri, C. (B.E.2552). *Job Satisfaction and Employee Engagement: Meaning, Theory, Research Methodology, Measure, and Research*. Bangkok: Sematham Press.