

แรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

Work Motivation that Influences The Organization's Commitment Kasikornbank employee in
Bangkok

ชุตติโรจน์ สมัครปัญญา, อ.ดร.ประพันธ์ วงศ์บางโพ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร (3) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร (4) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร (5) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ดังนี้ t-test, F-test, Multiple Regression Analysis และค่านัยสำคัญทางสถิติกำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 21-30 ปี โศด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานช่วง 1-5 ปี และรายได้ 35,000-50,000 บาท (2)ด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ด้านที่มีแรงจูงใจมากที่สุด คือด้านความต้องการเพื่อการดำรงชีพ และด้านที่มีแรงจูงใจน้อยที่สุดคือ ด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม (3)ด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยด้านความผูกพันที่มีค่ามากที่สุดคือ ความผูกพันด้านจิตใจ และด้านที่มีค่าความผูกพันน้อยที่สุดคือด้านบรรทัดฐาน (4)ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันในส่วนของ เพศ อายุ สถานภาพและตำแหน่งงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรจะแตกต่างกันในส่วนของการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ (5)แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน,ความผูกพันต่อองค์กร,พนักงานธนาคารกสิกรไทย
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ABSTRACT

Research Title : Work Motivation Affecting Organization's Commitment of Kasikornbank employee in Bangkok

Author : Mr.Chutirote Samakpanna

Advisor : Dr.Praphan Wongbangpo

The purpose of this research were to study (1) the personal factors of Kasikorn Bank employees in Bangkok (2) work motivation of Kasikorn Bank employees in Bangkok (3) organization's commitment of employees of Kasikornbank in Bangkok (4) the different personal factors will have the different organization's commitment of Kasikorn Bank employees in Bangkok (5) Work Motivation Affecting Organization's Commitment of Kasikornbank employee in Bangkok. The author used the questionnaire to collect data from sample of 400 peoples who work at Kasikorn Bank in Bangkok and used the statistics namely t-test, F-test, Multiple Regression Analysis and level of the statistical significance was 0.05. The results of this research were as follows (1) Most Kasikorn Bank employees in Bangkok were females, aged between 21-30 years old, single, bachelor's degree, worked as operational level, working length between 1-5 years and income range were 35,000-50,000 baht. (2) Work Motivation of Kasikorn Bank employees in Bangkok were have overview moderate level, the most was need for living and the least was need for society (3) organization's commitment of employees of Kasikornbank in Bangkok were have overview moderate level, the most was a good relationship and the least was working standard. (4) The different personal factors would not have overview and specification of the different organization's commitment, The different personal factors namely gender, age, status, and position but have overview and specification of the different organization's commitment in the different personal factors education, working length, position and income. (5) Work Motivation Affecting Organization's Commitment of Kasikornbank employee in Bangkok

Keyword: Work Motivation, Organization's Commitment, Kasikornbank employee in Bangkok

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรเป็นระบบที่เกิดจากการรวมตัวของมนุษย์ ที่มีการจัดกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยบุคคลเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า ที่จะช่วยผลักดันให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่องค์กรกำหนดไว้ สิ่งที่จะทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นคือ แรงจูงใจในการทำงาน และเมื่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน บุคลากรก็จะเกิดความรักความผูกพันต่อองค์กร

แรงจูงใจในการทำงานต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกองค์กรต้องการให้มี เพื่อให้้องค์กรสามารถอยู่ในสถานะการแข่งขันสูง ปัญหาที่หลายๆองค์กรกำลังประสบอยู่คือ บุคลากรไม่มีแรงจูงใจในการทำงานทำให้ไม่เกิดผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากบุคลากรที่ทำงานอย่างเต็มความสามารถ แต่ไม่ได้รับค่าตอบแทนที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน หรือไม่ได้รับคำชื่นชมจากหัวหน้างานให้เกิดกำลังใจ เพราะบุคลากรระดับปฏิบัติการถึงแม้ทำงานด้วยความตั้งใจแต่บางอย่างไม่สามารถมีตัวชี้วัดคะแนนคุณภาพจากการทำงานได้ ทำให้ไม่ได้รับการสนับสนุนเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหรือเพิ่มเงินเดือน ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่มาจากตัวชี้วัดคุณภาพรายบุคคลของบุคลากรไม่ครอบคลุมการทำงานทั้งหมด ก่อให้เกิดปัญหาพนักงานที่มีความสามารถลาออกไปร่วมงานกับองค์กรอื่นที่เป็นคู่แข่ง ส่งผลให้เกิดผลกระทบด้านกลยุทธ์การทำงาน ที่มีส่วนสำคัญในการผลักดันให้เกิดความสำเร็จขององค์กร

ธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ยังประสบปัญหาในหลายๆด้าน เช่น ในเรื่องของการจัดสรรพนักงานเพื่อมาอยู่ประจำสาขา รวมถึงด้านการขายที่ขาดแคลนพนักงานที่มีความรู้ และความสามารถในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ต่างๆของธนาคารด้วย อีกทั้งยังประสบปัญหาพนักงานทำทุจริตในการทำงานด้วย ซึ่งปัจจัยหนึ่งน่าจะเป็นปัญหาในเรื่องของการบริหารงานภายในที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยตรง อีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานไม่เกิดความผูกพันกับองค์กรสาเหตุน่าจะมาจากช่องว่างระหว่างพนักงานปฏิบัติการ หัวหน้างาน และระดับผู้บริหาร โดยเนื่องมาจากสายการบังคับบัญชาที่เน้นการสั่งการแบบ บนสู่ล่าง ทำให้พนักงานไม่เกิดความผูกพัน จึงถือได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้บุคลากรคงอยู่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างยาวนาน ทั้งยังเป็นบุคลากรที่สำคัญขององค์กรอีกด้วย

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถนำข้อมูลที่ได้รับอันเป็นประโยชน์ มาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานให้สอดคล้องกับความประสงค์ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ทั้งยังเป็นการรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรได้ยาวนานอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยใน

เขตกรุงเทพมหานคร

5. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

2. แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังนี้

1. ตัวแปรต้น (1)ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, รายได้, อายุงาน, ตำแหน่งงาน (2)แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการเพื่อดำรงชีพ, ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม, ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (ERG by Clayton Alderfer, 1972)

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ, ความผูกพันด้านความคงอยู่, ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Allen and Meyer, 1990 –1993)

ขอบเขตประชากร พนักงานปฏิบัติงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้บริหารระดับต้น ไม่รวมผู้บริหารระดับสูงขององค์กร กำหนดกลุ่มตัวอย่างคือ 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา รวบรวมข้อมูลตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2565

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

Clayton Alderfer นักวิชาการแห่งมหาวิทยาลัย Yale ได้พัฒนาทฤษฎีความต้องการดำรง อยู่ ความสัมพันธ์และความก้าวหน้า ที่เรียกรวมกันว่า ทฤษฎี ERG (ERG Theory) มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีความต้องการของ Maslow โดย Alderfer สรุปว่า ความต้องการของมนุษย์สามารถแบ่ง ออกเป็น 3 กลุ่ม

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (Existence needs = E)
2. ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs = R)
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs = G)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Allen & Meyer(1991)ให้ความหมายว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ความสัมพันธ์ของสมาชิกที่เปรียบเหมือนมิตรและครอบครัวสมาชิกจะมีความรู้สึกผูกพันว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรู้สึกทางด้านจิตใจ และทัศนคติเชิงบวกนี้เองที่เป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างองค์กรและพนักงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง : ใช้สูตร W.G. Cochran (1953) เพื่อหาจำนวนประชากร ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) คือ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) และวิธีจับฉลาก (lottery)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย :

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนด คำนิยามตัวแปร และสร้างแบบสอบถาม
2. ร่างแบบสอบถามให้ครอบคลุมในแต่ละด้านของค่านิยามตัวแปรทุกตัว
3. นำเสนอแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยมีค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) เท่ากับ 1 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และได้ปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4. นำแบบสอบถามมาทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (item-total correlation) มีค่าระหว่าง 0.699-1.015 และหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ตามวิธีของCronbach (1984, p.160) ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง
5. นำแบบสอบถามที่มาจัดพิมพ์เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล : การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน นำมาวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน และทดสอบทางสถิติ

1.1 สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

1) ใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐานคือ F-test (One Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม สำหรับตัวแปรด้าน อายุ สถานภาพ รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2) ใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐานคือ t-test สำหรับตัวแปรด้าน เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน

1.2 สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ค่านัยสำคัญทางสถิติกำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง อายุช่วง 21-30 ปี โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี และอัตราเงินเดือน 35,000 – 50,000 บาท

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ	3.09	0.479	ปานกลาง
ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	3.09	0.458	ปานกลาง
ความต้องการความเจริญก้าวหน้า	3.01	0.433	ปานกลาง
แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม	3.09	0.461	เห็นปานกลาง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน ทุกด้านมีแรงจูงใจในการทำงานระดับปานกลาง ด้านที่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุด คือ ด้านความต้องการเพื่อการดำรงชีพ และ ด้านความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และรองลงมาคือ ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร
ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.ด้านจิตใจ	3.04	0.430	ปานกลาง
2.ด้านความคงอยู่	3.02	0.437	ปานกลาง
3.ด้านบรรทัดฐาน	3.01	0.459	ปานกลาง
ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม	3.02	0.427	ปานกลาง

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีความผูกพันอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน ทุกด้านมีความผูกพันปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความผูกพันด้านจิตใจ รองลงมาคือความผูกพันด้านความคงอยู่ และด้านที่มีความผูกพันน้อยที่สุดคือ ด้านบรรทัดฐาน

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

การวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	t/F	Sig	ผลการทดสอบ
เพศ	0.330	0.742	ไม่แตกต่างกัน
อายุ	0.885	0.449	ไม่แตกต่างกัน
สถานภาพ	1.268	0.283	ไม่แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	3.497	0.031*	แตกต่างกัน
ตำแหน่งงาน	-0.402	0.688	ไม่แตกต่างกัน
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	5.580	0.001*	แตกต่างกัน
รายได้	4.469	0.004*	แตกต่างกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในส่วนของ เพศ อายุ สถานภาพ และ ตำแหน่งงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในส่วนของ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ รายได้ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย

ตัวพยากรณ์	B	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	0.017		0.274	0.784
ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ	0.311	0.302	6.640	0.000*
ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	0.280	0.256	5.558	0.000*
ความต้องการความเจริญก้าวหน้า	0.405	0.410	9.656	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน มี 3 ด้าน ที่มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ได้แก่ ด้านความต้องการเพื่อการดำรงชีพ (มีค่า Sig 0.000) ด้านความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (มีค่า Sig 0.000) ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า (มีค่า Sig 0.000) หมายความว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความต้องการเพื่อการดำรงชีพ ด้านความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

แทนค่าในสมการ

$$Y_T = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

$$Y_T = 0.017 + 0.311x_1 + 0.280x_2 + 0.405x_3$$

จากสมการที่ Y_T สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน อายุ เพศ สถานภาพ และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ ที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ เพศ สถานภาพ และตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	t-test/f-test
พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มี ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	t-test/f-test

ตาราง 17 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Multiple Regression Analysis

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง มีอายุในช่วง 21-30 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่ง ระดับปฏิบัติการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ในช่วงอายุ 1-5 ปี และรายได้ 35,000-50,000 บาท โดยส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขาของธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่บริการลูกค้าที่เข้ามาติดต่อทำธุรกรรมการเงินกับธนาคาร ซึ่งภายในสาขามีพนักงานอยู่ในระดับปฏิบัติการมากกว่าระดับหัวหน้างาน ดังนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จึงเป็นระดับปฏิบัติการ

จากการศึกษาพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ และตำแหน่งงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร แต่ปัจจัยด้าน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัย เรืองหนู (2549) ปัจจัยที่มีผลต่อองค์กร : กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา คือ พนักงาน บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ สาย ปฏิบัติการ จำนวน 113 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ ปัจจัยแวดล้อม ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในงาน ความสำเร็จในงาน ความรับผิดชอบในงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทักษะคิดต่อผู้บังคับบัญชา ทักษะคิดเพื่อร่วมงาน ในขณะที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และระยะเวลา การปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยแรงจูงใจด้านที่มีค่ามากที่สุดคือ ด้านความต้องการเพื่อการดำรงชีพ และความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ทางสังคม รองลงมาคือ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า

อธิบายได้ว่าปัจจัยในการทำงาน อันดับแรกของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นความต้องการทางด้านร่างกายเพื่อการดำรงชีพ เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่ ยารักษาโรค สิ่งเหล่านี้เป็นความจำเป็นของชีวิต เพราะฉะนั้นการที่พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานหลัก จึงมาจากความต้องการในจุดนี้โดยรวมพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ระดับปานกลาง เนื่องจากงานธนาคารในปัจจุบันเป็นงานที่อาจจะไม่มีความมั่นคงจากการเข้ามาแทนที่ของระบบธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และแอปพลิเคชันธนาคารทางโทรศัพท์ ทำให้แรงจูงใจในการทำงานส่วนใหญ่จึงอยู่เพราะความจำเป็นในการดำรงชีพของตัวเองนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ ERG by Clayton Alderfer,

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความผูกพันต่อองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีด้านที่ผูกพันมากที่สุดคือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านความคงอยู่ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

เมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้าน จะเห็นได้ว่า ความผูกพันด้านจิตใจ พนักงานมีความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร คือ การมีมิตรภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน เนื่องจากการทำงานของธนาคารในด้านบริการลูกค้านั้น การมีมิตรภาพที่ดีจะช่วยให้การบริการลูกค้าให้ดีที่สุดได้ เพราะงานบริการมีหลายด้านซึ่งแต่ละคนมีที่ถนัดแต่ละด้านต่างกัน การมีมิตรภาพที่ดีจะช่วยให้การทำงานบริการลูกค้าได้ครบตรงจุดที่สุด ซึ่งอาจสรุปได้ว่าการทำงานที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ส่วนหนึ่งจึงมาจากการผูกพันด้านจิตใจของพนักงานที่ได้อยู่ทำงานร่วมกันนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคูลิตา ชื่นชมแสง (2555) พบว่าปัจจัยด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีความ

ร่วมมือ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ในทุกเรื่อง มีความร่วมมือในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ความสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปอย่างดีและผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาจากการ ปฏิบัติงาน ส่งเสริมและแนะนำในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 ผลจากการทดสอบสมมติฐาน สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานครนั้น มีความผูกพันกันตามลำดับ ดังนี้ โดยแรงจูงใจลำดับแรกที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุดคือ แรงจูงใจจากความต้องการความเจริญก้าวหน้า กล่าวคือ เมื่อพนักงานได้รับความเจริญก้าวหน้าจากการทำงานมาจากแรงจูงใจ เช่น ได้รับแรงจูงใจว่าถ้าทำงานได้ตามเป้าหมายจะได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เมื่อพนักงานสามารถทำงาน ได้บรรลุตามเป้าหมายก็จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นตามธรรมชาติของมนุษย์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประมวลจิตต์ ร่วมบัว (2558) ที่พบว่าผลตอบแทนที่ประกอบไปด้วย เงินเดือน ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการค่าเช่าบ้าน สวัสดิการเงิน ช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร และสวัสดิการเงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความ ผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาแรงจูงใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความต้องการทางด้านความเจริญก้าวหน้ามีค่าน้อยที่สุด ธนาคารควรใช้วิธีทำให้พนักงานเห็นถึงความเจริญก้าวหน้าของตนเอง เช่น มีการประกาศความสำเร็จทุกไตรมาส มีการมอบเงินจูงใจเมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย เพื่อให้พนักงานได้เห็นถึงโอกาสในการเจริญเติบโตมากขึ้น

2. จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าระดับความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีค่าน้อยที่สุด ซึ่งเป็นในส่วนที่พนักงานรู้สึกว่าจะไม่ได้อยากเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อยากให้ธนาคารให้ความสำคัญของส่วนนี้ ใช้วิธีการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม วัตถุประสงค์ผลงานอิงกลุ่มให้ทำผลงานร่วมกัน ตั้งเป้าหมายเป็นกลุ่ม คือช่วยกันทำผลงานไปด้วยกัน เป็นต้น

3. จากการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจทางด้านความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคมมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด ในจุดนี้อยากให้ธนาคารมุ่งเน้นเรื่องความสัมพันธ์ของพนักงานมากขึ้น โดยการเปลี่ยนแนวคิดจากหัวหน้าสั่งการลูกน้องอย่างเดียวที่ทำให้ลูกน้องไม่กล้าออกความคิดเห็น มาเป็นรับฟังความคิดเห็นจากลูกน้อง และปฏิบัติงานไปร่วมกัน ช่วยเหลือ ทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือการทำงานกันมากขึ้น อาจทำให้การทำงานได้ดีขึ้น และเกิดความผูกพันกับองค์กรมากขึ้นได้

4. จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในส่วนของระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ จึงอยากให้ธนาคารเข้ามาปรับในส่วนของการตั้งเป้าหมายให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน เช่น คนจบปริญญาตรีอาจตั้งเป้าหมายน้อยกว่าคนจบระดับปริญญาโท คนที่ทำงานนานกว่า มีรายได้มากกว่าควรจะได้รับเป้าหมายมากกว่า เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป อาจมีการพิจารณาตัวแปรอื่นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมาใช้ในการศึกษารั้งต่อไป เช่น การไม่ขาดงาน การตรงต่อเวลา หรืออาจมีการศึกษาแรงงูใจในการทำงานความฉลาดทางอารมณ์ การสนับสนุนทางสังคม และอื่นๆเพิ่มเติมด้วย เพื่อเป็นการตรวจสอบว่ามีความสอดคล้องกับความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่ อย่างไร

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรให้ความสำคัญกับประเด็นของอำนาจ และการเมืองในองค์กร ความขัดแย้งภายในองค์กร หรือภายในสาขา พฤติกรรมกลุ่มเพิ่มเติม เนื่องจากเป็นปัจจัยส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร แรงงูใจในการทำงานต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโดยตรงด้วย

เอกสารอ้างอิง

วิชัย เรืองหนู (2549) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ สืบค้น

เมื่อ 28 มิถุนายน 2565 จาก <https://dric.nrct.go.th/Search/SearchDetail/160565>

ดุสิตา ชื่นชมแสง (2555) รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัด

มหาสารคาม สืบค้นเมื่อ 22 มิถุนายน 2565 จาก <https://so01.tci-thaijo.org>

ประมวลจิตต์ ร่มบัว (2558) การศึกษาแรงงูใจและความผูกพันของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดปัตตานีที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่ สืบค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2565 จาก

<https://kb.psu.ac.th>

Clayton Alderfer developed Maslow's *Hierarchy of Needs* into a three factor model of motivation know as the ERG model.