

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์ในงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากพนักงานที่ปฏิบัติงานใน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร จำนวน 42 คน โดยใช้แบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผลการศึกษาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานใน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร จำนวน 42 คน เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.4 มีอายุระหว่าง 31-35ปี คิดเป็นร้อยละ 31.0 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 52.4 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.6 มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรระหว่าง 9-13 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.1 มีตำแหน่งพนักงานธนกิจสัมพันธ์ 1 คิดเป็นร้อยละ 42.8 มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.9

6๖๘.314
๖๖32๑
๐.๖

เลขหมู่.....

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 **ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสุมทราคร**

ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยรวมพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงครามและสาขาสุมทราคร มีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และเมื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในด้านนี้อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.80)
2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในด้านนี้อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.60)
3. ความหลากหลายของงาน พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในด้านนี้อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.33)
4. ผลป้อนกลับของงาน พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในด้านนี้อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.30)
5. ความมีอิสระในการทำงาน พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในด้านนี้อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.05)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยรวมพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสุมทราคร มีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในด้านนี้อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.62)
2. ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในด้านนี้อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.13)
3. ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในด้านนี้อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.10)

4. ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในด้านนี้อยู่ระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.77)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยรวมพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในด้านนี้อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.67)
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.49)
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.18)

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร

ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ กับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัว ซึ่งได้แก่ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ กับตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร เพื่อต้องการทราบว่าตัวแปรอิสระใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า

1. พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานเพศชายและเพศหญิง มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมในระดับเดียวกันคือ ระดับปานกลาง

2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน แสดงว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี จะมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง ในขณะที่พนักงานที่มีอายุ 21-25 ปี อายุ 31-35 ปี อายุ 36-40 ปี อายุ 41-45 ปี อายุ 46-50 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเดียวกันคือ ระดับปานกลาง

3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกัน แสดงว่าสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมในระดับเดียวกัน คือ ระดับปานกลาง

4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน แสดงว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับ ปวช. และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จะมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับปริญญาตรี

5. พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกัน แสดงว่าระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมในระดับเดียวกันคือ ระดับปานกลาง

6. พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน แสดงว่าระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานที่มีตำแหน่งพนักงาน ธุรกิจสัมพันธ์และพนักงานวิเคราะห์ธุรกิจ มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมมากกว่าพนักงาน ตำแหน่งผู้จัดการสาขา ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านธุรกิจ พนักงานธุรกิจสัมพันธ์อาวุโส พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ 1 พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ และพนักงานสายการค้าต่างประเทศ

7. พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน แสดงว่าอัตราเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จะมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท อัตราเงินเดือน 10,001-20,000 บาท อัตราเงินเดือน 20,001-30,000 บาท อัตราเงินเดือน 30,001-40,000 บาท อัตราเงินเดือน 40,001-50,000 บาท

8. ผลการหาความสัมพันธ์ พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกัน ($r = 0.56$) ดังนั้น แสดงว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

9. ผลการหาความสัมพันธ์ พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพ ในงานที่ปฏิบัติของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกัน ($r = 0.79$) ดังนั้น แสดงว่าประสิทธิภาพในงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : กรณีศึกษาราชการไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร ผลการหาความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีรายละเอียดดังนี้

ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ กับความผูกพันต่อองค์กร

ความสัมพันธ์ที่ 1 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร ที่มีเพศต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงครามและสาขาสมุทรสาคร ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่าพนักงานชายและหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับที่ไม่แตกต่างกันคือ ในระดับปานกลาง แสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริพงศ์ อินทวดี (2541) ที่ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานทัศนคติต่อรางวัล และความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง (บริษัท ไทยออยล์ จำกัด) พบว่า เพศ ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับการศึกษาของ จีราวรรณ หาดทรายทอง (2539) ที่ได้ทำการศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวงพบว่า ความแตกต่างเกี่ยวกับเพศไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร

ความสัมพันธ์ที่ 2 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร ที่มีอายุต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร ที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ส่วนพนักงานที่มีอายุ 21-25 ปี อายุ 31-35 ปี อายุ 36-40 ปี อายุ 41-45 ปี อายุ 46-50 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี และ 36-40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุ

21-25 ปี อายุ 31-35 ปี อายุ 41-45 ปี และอายุ 46-50 ปี ส่วนด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร พบว่ามีความแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 21-25 ปี อายุ 31-35 ปี อายุ 36-40 ปี อายุ 41-45 ปี และอายุ 46-50 ปี ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริพงษ์ อินทวดี (2541) ที่ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประเมินผล การปฏิบัติงาน ทัศนคติต่อรางวัล และความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง (บริษัท ไทยออยล์ จำกัด) พบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และผลการศึกษาของ จีราวรรณ หาดทรายทอง (2539) ที่ได้ทำการศึกษาคือความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง พบว่า ความแตกต่างเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความผูกพันต่อองค์กร แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Hrebiniak และ Alutto (อ้างใน จีราวรรณ หาดทรายทอง, 2539) ที่ได้ทำการศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของครู โรงเรียนประถมและมัธยมจำนวน 2 แห่ง และพยาบาลในโรงพยาบาล 3 แห่ง ทางตะวันตกของรัฐนิวยอร์ก พบว่า อายุ เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ความสัมพันธ์ที่ 3 ความสัมพันธ์พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงครามและสาขาสมุทรสาคร ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน แสดงว่าสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับเดียวกันคือระดับปานกลาง ส่วนด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พนักงานที่มีสถานภาพสมรสจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจีราวรรณ หาดทรายทอง (2539) ที่ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง พบว่า ความแตกต่างเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความผูกพันต่อองค์กร แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Hrebiniak และ Alutto (อ้างใน จีราวรรณ หาดทรายทอง, 2539) ที่ได้ทำการศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของครู โรงเรียนประถมและมัธยม

จำนวน 2 แห่ง และพยาบาลในโรงพยาบาล 3 แห่ง ทางตะวันตกของรัฐนิวยอร์ก พบว่า สถานภาพสมรส เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ความสัมพันธ์ที่ 4 ความสัมพันธ์พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงครามและสาขาสมุทรสาคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน แสดงว่าระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับ ปวช. และสูงกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ระดับปริญญาตรี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับเดียวกัน คือปานกลาง ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พนักงานที่มีระดับการศึกษาพนักงานที่มีการศึกษาระดับ ปวช. และสูงกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรโดยมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ระดับปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรกฎ พลพานิช (2540) ที่ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชาวิชาชีพการตลาด บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พื้นฐานการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิรวรรณ หาดทรายทอง (2539) ที่ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง พบว่า ความแตกต่างเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล (ระดับการศึกษา) ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความผูกพันต่อองค์กร และผลการศึกษาของ ศิริพงษ์ อินทวดี (2541) ที่ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานทัศนคติต่อรางวัล และความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง (บริษัท ไทยออยล์ จำกัด) พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ความสัมพันธ์ที่ 5 ความสัมพันธ์พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงครามและสาขาสมุทรสาคร ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงครามและสาขาสมุทรสาคร ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ไม่แตกต่างกัน แสดงว่าระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร และในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร อยู่ในระดับเดียวกัน คือ ระดับปานกลาง ส่วนในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 4-8 ปี 9-13 ปี 14-18 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรไม่เกิน 4 ปี และ 19-24 ปี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จีราวรรณ หาดทรายทอง (2539) ที่ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง พบว่า ความแตกต่างเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงานไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความผูกพันต่อองค์กร แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรกฎ พลพานิช (2540) ที่ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชาวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีอายุงานในองค์กร แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ที่ 6 ความสัมพันธ์พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร ที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร ที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน แสดงว่าตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ และตำแหน่งพนักงานวิเคราะห์ธุรกิจจะมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการสาขา ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านธุรกิจ พนักงานธุรกิจสัมพันธ์อาวุโส พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ 1 พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ พนักงานสายการค้าต่างประเทศ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับเดียวกัน คือระดับปานกลาง ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร อยู่ในระดับมีความแตกต่างคือ

พนักงานตำแหน่งพนักงานธุรกิจสัมพันธ์อาวุโส พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ 1 พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ พนักงานวิเคราะห์ธุรกิจ มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานตำแหน่งผู้จัดการสาขา ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านธุรกิจ พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ และพนักงานสายการค้าต่างประเทศ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร อยู่ในตำแหน่งมีความแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งธุรกิจสัมพันธ์จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการสาขา ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านธุรกิจ พนักงานธุรกิจสัมพันธ์อาวุโส พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ 1 พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ และพนักงานสายการค้าต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา สมชัย แก้วละเอียด (2531) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร กองสารวัตรนักเรียน กรมพลศึกษา พบว่าระดับ (ซี) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในประเด็นการยอมรับเป้าหมายและคุณค่าของกองสารวัตรนักเรียน และในประเด็นความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกในกองสารวัตรนักเรียนแต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จีรวรรณ หาดทรายทอง (2539) ที่ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง พบว่า ความแตกต่างเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่ง ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความผูกพันต่อองค์กร

ความสัมพันธ์ที่ 7 ความสัมพันธ์พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงครามและสาขาสมุทรสาคร ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน แสดงว่าอัตราเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมสูงกว่าอัตราเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท อัตราเงินเดือน 10,001-20,000 บาท อัตราเงินเดือน 20,001-30,000 บาท อัตราเงินเดือน 30,001-40,000 บาท และอัตราเงินเดือน 40,001-50,000 บาท และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับเดียวกัน คือระดับปานกลาง ในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท อัตราเงินเดือน 20,001-30,000 บาท และอัตราเงินเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ส่วนอัตราเงินเดือน 10,001-20,000 บาท อัตราเงินเดือน 30,001-40,000 บาท อัตราเงินเดือน 40,001-50,000

บาท มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อผลประโยชน์ขององค์กร พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,001-30,000 บาท และอัตราเงินเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรสูง ในขณะที่พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท อัตราเงินเดือน 10,001-20,000 บาท อัตราเงินเดือน 30,001-40,000 บาท และอัตราเงินเดือน 40,001 – 50,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ซีรสุวัฒน์ มานะกิจ (2543) ที่ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ เงินเดือน ดังนั้นจึงแสดงว่าอัตราเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ความสัมพันธ์ที่ 8 ความสัมพันธ์ลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการหาความสัมพันธ์ พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกัน ($r = 0.56$) โดยผลป้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มากที่สุด ($r = 0.54$) รองลงมาคือลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความหลากหลายของงาน ($r = 0.48$) ดังนั้นแสดงว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นไปตามที่ Steers (1997) ได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับปัจจัยมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรว่า ลักษณะงานที่มีความหลากหลาย มีลักษณะที่ไม่จำเจหรือการทำกิจกรรมหลายๆ อย่างของหน่วยงานให้สำเร็จผล รวมถึงการใช้เทคโนโลยีพิเศษจึงเป็นงานที่ทำท่ายและกระตุ้นให้พนักงานมีความสนใจในงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น จะทำให้มีโอกาสดำเนินการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นกับคนอื่น ก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง พัฒนางานเมื่อมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเป็นเจ้าของขององค์กร และจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร การที่พนักงานได้รับอิสระในการทำงานพนักงานจะสามารถใช้วิจารณญาณของตนในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสามารถนำเสนอสิ่งใหม่ๆ ในการทำงาน ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ ความมีเอกลักษณ์ของงาน จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกสบายใจที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ถูกต้อง และมีผลงานที่สามารถพิจารณาได้ชัดเจน ผลป้อนกลับของงาน จะทำให้พนักงานทราบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมชัย แก้วละเอียด (2531) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร กองสารวัตรนักเรียน

กรมพลศึกษา พบว่า ความเป็นอิสระในการทำงาน ความหลากหลายในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในประเด็นการยอมรับเป้าหมายและคุณค่าของกองสารวัตรนักเรียน ความเป็นอิสระในงาน ความหลากหลายในงาน ผลป้อนกลับของงาน งานที่มีโอกาสสังสรรค์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในประเด็นการใช้ความพยายามปฏิบัติงานให้เกิดผลดีแก่กองสารวัตรนักเรียน และผลการศึกษาของ จีราวรรณ หาดทรายทอง (2539) ที่ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประสานครหลวง พบว่า ความแตกต่างเกี่ยวกับลักษณะงาน (ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน งานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและผลป้อนกลับของงาน) ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความผูกพันต่อองค์กร และผลการศึกษาของ กรกฎ พลพานิช (2540) ที่ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชาวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน การเห็นความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันกับองค์กร

ความสัมพันธ์ที่ 9 ความสัมพันธ์ด้านประสพการณ์ในงานที่ปฏิบัติของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการหาความสัมพันธ์ พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมกับปัจจัยด้านประสพการณ์ในงานที่ปฏิบัติของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกัน ($r = 0.79$) โดยประสพการณ์ในงานที่ปฏิบัติด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มากที่สุด ($r = 0.75$) รองลงมาคือ ความรู้สึกว่าคุณเองมีความสำคัญต่อองค์กรและความรู้สึกว่าคุณคือคนที่พึ่งพาได้ ($r = 0.74$) ดังนั้นแสดงว่าประสพการณ์ในงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เป็นไปตามที่ Steers (1977) ได้เสนอแบบจำลอง เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรว่า การที่พนักงานได้รับการตอบสนองในด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร เช่น การให้ค่าตอบแทนที่พนักงานพึงพอใจ การพิจารณาความดีความชอบ จะทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับคำอธิบายของ จารุณี วงศ์คำแน่น (2537) ที่ได้อธิบายเกี่ยวกับความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณเองได้รับการยอมรับจากองค์กร

รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนที่มีคุณค่านั้น เป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้สึกจงรักภักดี และคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งส่งผลทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับคำอธิบายของ จารุณี วงศ์คำแน่น (2537) ที่ได้อธิบายเกี่ยวกับความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร สามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกในความเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือของพนักงานที่มีต่อองค์กร ว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งเมื่อเขาประสบปัญหา ทักษะคิดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร จะทำให้บรรยากาศในองค์กรแตกต่างกัน บรรยากาศองค์กรที่ดี มีความรักสามัคคีช่วยเหลือร่วมมือกันปฏิบัติงาน จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าทัศนคติของกลุ่มดีก็ส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมชัย แก้วละเอียด (2531) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร กองสารวัตรนักเรียน กรมพลศึกษา พบว่า ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าตนเองสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรพึ่งพาได้ ความรู้สึกว่าองค์กรมีชื่อเสียง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในประเด็นการยอมรับเป้าหมายและคุณค่าของกองสารวัตรนักเรียน ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความรู้สึกว่าองค์กรมีชื่อเสียง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในประเด็นความพยายามปฏิบัติงานให้เกิดผลดีแก่กองสารวัตรนักเรียน ทัศนคติของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในประเด็นการความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกในกองสารวัตรนักเรียน และผลการศึกษาของ จีราวรรณ หาดทรายทอง (2539) ที่ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง พบว่า ความแตกต่างเกี่ยวกับประสบการณ์ในงาน (ความสำคัญของตนต่อองค์กร ความพึ่งพาได้ขององค์กรความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร) ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร ผู้ศึกษาขอเสนอแนะความคิดเห็น ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร ในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร ในแต่ละประเด็นดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จากการศึกษพบว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรนั้น พบว่าพนักงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร มีความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในด้านความมีอิสระในการทำงาน น้อยที่สุด รองลงมาคือผลป้อนกลับของงาน ดังนั้นจึงขอเสนอด้านที่ควรปรับปรุงดังนี้

1.1 ด้านความมีอิสระในการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า องค์กรควรตั้งกฎระเบียบที่จะสามารถทำให้พนักงานได้มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากขึ้น ควรให้พนักงานได้มีอิสระในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในหน้าที่ของพนักงาน และให้โอกาสในการเสนอสิ่งใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เช่น จัดประชุมย่อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เพื่อพูดคุยถึงปัญหา วิธีการแก้ไขปัญหา เสนอแนวทางการสร้างสรรค์ นำเสนอวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิม รวมทั้งเมื่อองค์กรได้รับเป้าหมายจากสำนักงานใหญ่มา ควรจะมีการชี้แจงให้พนักงานทุกคนได้รับทราบ เพื่อหาแนวทางและวิธีการทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อพนักงานจะได้มีความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรและพยายามทุ่มเทอย่างมากเพื่อที่จะให้งานที่ตนมีส่วนร่วมสร้างสรรค์ขึ้นบรรลุผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ และเกิดความรู้สึกว่าเป็นเจ้าขององค์กรร่วม

1.2 ด้านผลป้อนกลับของงาน องค์กรควรมีตัววัดที่ชัดเจนในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และมีการชี้แจงผลการปฏิบัติงานให้พนักงานได้ทราบว่าควรปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานอย่างไร ทั้งนี้ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ชี้แจงผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาว่ามีปัญหาอุปสรรคในการทำงานอย่างไร และผู้บังคับบัญชาควรจะได้ใส่ใจ เห็นใจ และเห็นคุณค่าของพนักงานในความพยายามที่จะทุ่มเทในการทำงาน เมื่อพนักงานท่านใดมีผลงานที่ดี ผู้บังคับบัญชาควรแถลงในที่ประชุม เพื่อให้พนักงานท่านอื่นได้ปฏิบัติตาม การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ตรงกับความเป็นจริง หรือการได้รับผลป้อนกลับของงานในทางดี จะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจที่จะพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น และจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและองค์กร ส่งผลถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในที่สุด

2. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ จากการศึกษาพบว่าประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และพบว่าพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ น้อยที่สุด รองลงมาคือ ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ดังนั้นจึงขอเสนอด้านที่ควรปรับปรุงดังนี้

2.1 ด้านความรู้สึกรู้ว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ การสร้างความรู้สึกรู้ว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ โดยให้พนักงานได้รับผลประโยชน์ตอบแทนที่คุ้มค้ำกับความอุทิศหาที่ได้อุทิศให้กับองค์กร มีสวัสดิการที่ดีให้พนักงานสามารถใช้ประโยชน์จากระบบสวัสดิการอย่างเต็มที่ ให้ปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ประจำหรืองานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ และสนับสนุนให้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพในการทำงาน และมีความก้าวหน้าในอาชีพ และองค์กรควรจะเป็นเปิดกว้างในการช่วยแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้กับพนักงานแม้ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวก็ตามที่ รวมทั้งให้ความสนใจดูแลพนักงานหลังจากเกษียณอายุแล้ว เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกรู้ว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ จะไม่เกิดการทุจริตในหน้าที่ จะตั้งใจปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งเกิดความพยายามที่จะพัฒนาองค์กรให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ด้วยความเต็มใจ เกิดความรัก ความผูกพันต่อองค์กร

2.2 ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีและซัด คำนิยมองค์กรที่ไม่ดี มีส่วนสำคัญยิ่งในองค์กร ที่จะช่วยลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กร และ สร้างความสามัคคีให้ความร่วมมือกันด้วยดีในองค์กร ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาสูงสุดขององค์กร จะต้อง เป็นแบบอย่าง เป็นแกนนำ และร่วมปลูกฝังวัฒนธรรมที่ดีในองค์กรให้กับพนักงานทุกท่าน ได้ยึดถือ ปฏิบัติ เช่น ปลูกฝังให้พนักงานอยู่ร่วมกันแบบพี่น้อง คอยช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือกันทำงาน ถ้าเกิดปัญหาไม่ว่าจะเรื่องงานหรือส่วนตัว ให้ยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และปรับความ เข้าใจกันด้วยดี ส่วนนโยบายการบริหารงานบุคคลขององค์กร องค์กรควรจะมีนโยบายที่ชัดเจน ไม่ เล่นพรรค เล่นพวก ให้ความเสมอภาคกับพนักงานทุกคน ให้ตามความสามารถ และผลงานของ แต่ละบุคคล ถ้ามีการจัดการภายในองค์กรที่ดีแล้ว พนักงานจะเกิดทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และ ในที่สุดจะเกิดทัศนคติที่ดีและเกิดความผูกพันต่อองค์กร ก็ค้ำแรงควบคุมจากภายนอกที่จะทำให้ พนักงานเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรได้ พนักงานเกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงาน และให้บริการ ลูกค้ำอย่างมีคุณค่า ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีในสายตาลูกค้าและบุคคลทั่วไป