

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

ผู้เขียน นางณัฐญา บุญยิ่งยง

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์ อรพิน สันติธีรากุล

บทคัดย่อ

งานค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร วิธีการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 7 สาขา รวมทั้งสิ้น 107 คน ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปแบบข้อมูลตาราง ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย จะใช้อธิบายระดับความคิดเห็นต่อองค์กร และเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรกับระดับความผูกพันต่อองค์กร

ผลจากการศึกษา จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อายุการทำงาน 21 ปีขึ้นไป รายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป ตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่บริหารด้านบริการลูกค้า

ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากลำดับแรก ด้านงาน รองลงมา ได้แก่ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านองค์กร ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดในระดับเห็นด้วยมาก 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการสร้างสภาพแวดล้อมจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือที่สนับสนุนการทำงาน รองลงมา ธนาคารมีการถ่ายทอดนโยบายและกลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงานในองค์กรที่ชัดเจน และพนักงานมีความรู้สึกต่อต้านเมื่อมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรในทางเสื่อมเสีย ตามลำดับ

ปัจจัยด้านงาน ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดในระดับเห็นด้วยมาก 3 ลำดับ คือ พนักงานธนาคารสามารถทำงานให้สำเร็จได้ไม่ด้อยกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ รองลงมา พนักงานคิดว่างานที่ทำอยู่มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงาน และ พนักงานคิดว่างานของท่านทำให้มีชื่อเสียงเกียรติยศ และ ได้รับการยอมรับจากสังคมตามลำดับ

ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่มีความคิดเห็นสูงสุดมีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วยมากที่สุดคือ ธนาคารมีการจัดการวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้สำหรับแต่ละตำแหน่งงานอย่างครบถ้วน และครอบคลุมทุกหน้าที่

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดในระดับเห็นด้วยมาก 3 ลำดับ คือ พนักงานยินดีและเต็มใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา รองลงมา ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำและแนวทางด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาการทำงานให้แก่พนักงาน และผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารถึงความคาดหวังในการทำงานของพนักงานให้แก่แต่ละคนในแต่ละแผนกได้รับทราบ ตามลำดับ

Independent Study Title	Opinion on Factor Affecting Commitment of Employee at Krung Thai Bank (Public) Company Limited Samut Sakhon Province
Author	Mrs. Nuttaya Boonyingyong
Degee	Master of Business Administration
Independent Study Advisor	Associate Professor Orapin Santidhirakul

ABSTRACT

The objective of this independent study is to investigate opinions on factors affecting organizational commitment of employees from Krung Thai Bank (Public) Company Limited, Samut Sakhon province. Data were collected from the questionnaires distributed to 107 samplings who were employees from 7 branches of the certain bank. Then, all derived data were analyzed by descriptive statistics; then, in order to explain values of opinions on the organization, those data were selectively presented in forms of tables, frequencies, percentages and means. Later, the general background of research population was used to compare with levels of organizational commitment.

The findings showed that the respondents were married female, aged between 41-50 years old, holding Bachelor's degree or equivalence, having worked for over 21 years and earning monthly income at the amount of over 50,001 baht. They majority were in the position of the Customer Service Executive.

The result of study on factors affecting organizational commitment of those employees indicated that the majority highly agreed to the following factors; nature of work, organization, human resource development, and leadership, respectively.

In organizational factor, the top-three positive opinions were given to the environment setting and working stationeries and equipments, as offered by the bank, to support works, the clear conveyance on bank's policy and working strategy to all departments, and the anti-feeling of the employees against whom who referred to the bank in derogatory way, respectively.

In nature of work factor, the top-three positive opinions were given to the similar accomplishments of the bank employees comparing to other co-workers, the appropriate assignments fitting well with employees' knowledge, expertise and skills, and the acquirement of fame and honor, as well as social recognition, from the work that they did, respectively.

In human resource development factor, the highest positive opinion was given to the bank's managerial plan for human resource development which was done perfectly covering to all functions.

In leadership factor, the top-three positive opinions were given to the employees who were please and willing to get the assignments, as given by their chief, done, the friendliness of chief who also kept providing advices and guidance on working progress and development to employees, and the communication of chief on working expectations given to each employee in each department, respectively.