

แนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
ของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด

**The Guidelines on Support of the Commitment on Working and the
Commitment of Personnel Toward the Organization of the Government
Saving Bank under the Office of Roi Et Area**

อัจฉรา ถวิลไพร และ ทิพย์วรรณ งามศักดิ์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Oatchara Thahwinphai and Tipvanna Ngamsak

Khon Kaen University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: Oatchara.th@kkumail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาความผูกพันในงานของพนักงาน 2) ศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร 3) ศึกษาปัจจัยที่เป็นผลจากความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องาน ความภักดีต่อองค์กร และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อการเป็นสมาชิกในองค์กร 4) ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงาน กับปัจจัยที่เป็นผลจากความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร 5) ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กับปัจจัยที่เป็นผลจากความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และ 6) เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ของธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 100 คน แบบสอบถามทั้งสิ้น 37 ข้อ วัดความผูกพันในงาน 9 ข้อ โดยการใช้ UWES-9 วัดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร 11 ข้อ และปัจจัยที่เป็นผลจากความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร 17 ข้อ โดยใช้แบบสอบถามตามโมเดล Saks ซึ่งสถิติที่ใช้ในการทดสอบคือการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันในงาน ด้านการทุ่มเทอุทิศตนในงาน และด้านความจดจ่อใส่ใจกับงาน กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในงาน และด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจที่มีต่องาน ความผูกพันในงานด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน และด้านการทุ่มเทอุทิศตนในงาน กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีต่อองค์กร ความผูกพันในงาน ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อการเป็นสมาชิกในองค์กร ความผูกพันของพนักงานต่อ

* วันที่รับบทความ: 9 พฤษภาคม 2565; วันแก้ไขบทความ 18 มิถุนายน 2565; วันตอบรับบทความ: 19 มิถุนายน 2565

Received: May 9, 2022; Revised: June 18, 2022; Accepted: June 19, 2022

องค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในงาน จึงได้เสนอแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ของธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด โดยมีโครงการ 2 โครงการ ได้แก่ 1) GSB ROLE MODEL และ 2) Morning Smile

คำสำคัญ: ความผูกพันในงาน; ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร; ปัจจัยที่เป็นผลจากความผูกพันในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

Abstracts

The objectives of this study were to study 1) work engagement 2) employee engagement 3) consequences from work engagement and employee engagement with the organization, including job satisfaction corporate loyalty and behavior desirable for being a member in the organization 4) the relationship between work commitment and factors that as a result of work commitments and the employee's commitment to the organization 5) the relationship between the employee's commitment to the organization with factors resulting from work engagement and employee engagement to the organization and 6) to suggest guidelines for enhancing employee engagement and employee engagement to the organization of the Government Savings Bank under Roi Et District A total of 37 questionnaires were used to measure job engagement, 9 items were used to measure engagement by UWES-9. of employees to the organization 11 items and factors resulting from work commitments and employee engagement with the organization 17 items using a questionnaire based on the Saks model. The statistics used in the test were correlation analysis and multiple regression analysis. The results of the study found that work commitment Dedication to work and focus on work with employee engagement to the organization in terms of participation in the work and participation in the organization. There was a positive correlation with job satisfaction. Enthusiasm for work enthusiasm and the dedication and devotion to the work with the commitment of employees to the organization. The aspect of participation in the work. There is a positive relationship with corporate loyalty. Work commitment The enthusiasm for work with the commitment of employees to the organization The aspect of participation in the work There was a positive correlation with desirable behavior of organizational membership. Employee Engagement to the Organization The aspect of participation in the work Therefore, it has proposed guidelines for enhancing the engagement in the work and the commitment of employees to the organization. of the Government Savings Bank Under Roi Et District, there are two projects which are 1) GSB ROLE MODEL and 2) Morning Smile.

Keywords: Work Engagement; Employee Engagement; Consequences from work engagement and employee engagement

บทนำ

การที่องค์กรจะสามารถเติบโต และพัฒนาได้อย่างยั่งยืนนั้นต้องอาศัยทรัพยากรที่หลากหลาย หนึ่งในทรัพยากรที่สำคัญ คือ ทรัพยากรบุคคล เนื่องจากทรัพยากรบุคคลนั้นเป็นแรงขับเคลื่อนหลักที่ทำให้องค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจได้ อีกทั้งยังช่วยให้องค์กรบรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ หลายองค์กรจึงให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างมาก เพื่อที่จะรักษาพนักงานที่มีศักยภาพให้อยู่ในองค์กรได้อย่างยั่งยืน โดยการที่จะรักษาพนักงานไว้ได้นั้น พนักงานจะต้องมีความผูกพัน โดย Saks (2006 : 600-619) กล่าวว่าพนักงานที่มีส่วนร่วมในการทำงาน และมีส่วนร่วมกับองค์กร จะมีความผูกพันเกิดขึ้น กล่าวได้ว่าเมื่อพนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุน และการยอมรับจากองค์กร อีกทั้งได้รับรางวัลผลตอบแทน พนักงานจะเกิดความรู้สึกผูกพัน โดยผลที่ตามมา คือ ความพึงพอใจที่มีต่องาน ความภักดีต่อองค์กร การตั้งใจที่จะไม่ลาออกจากงาน และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อการเป็นสมาชิกในองค์กร

ธนาคารออมสิน ในปี 2563 ได้เริ่มขับเคลื่อนองค์กร สู่นาครเพื่อสังคม ทำภารกิจช่วยเหลือสังคมที่เป็นรูปธรรมในหลายมิติ อาทิ มาตรการสินเชื่อเพื่อเสริมสภาพคล่องแก่ SMEs ขนาดเล็ก อีกทั้งผู้ที่มีรายได้น้อย มีการผ่อนปรนการชำระหนี้ด้วยการพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ย และเข้าแทรกแซงในตลาดสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยสูงเพื่อปรับโครงสร้างอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำลง เป็นต้น ซึ่งธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด ก็ได้สนองนโยบายตามโครงการ เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงธนาคารได้มากที่สุด ในบางครั้งการสนองต่อโครงการต่างๆก็ทำให้พนักงานต้องรับมือกับลูกค้าเป็นจำนวนมาก จนเกิดเป็นความกดดัน ความเครียด นำไปสู่ความเหนื่อยล้า ซึ่ง Bakker and Demerouti (2001 : 499–512) ได้กล่าวถึง การหมดไฟที่จะทำงาน ไว้ว่าปัจจัยการหมดไฟที่จะทำงาน เกิดจาก 2 ปัจจัย คือ 1) ภาระงาน (Job Demand) ที่มากจนเกินไป และ 2) ทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน (Job Resource) ที่มีไม่เพียงพอต่อการทำงาน จนเกิดการหมดไฟและไม่รู้สึกผูกพันในงาน

จากเหตุที่กล่าวมาการรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะพัฒนาทรัพยากรบุคคลไปสู่ความยั่งยืน เพื่อก้าวไปสู่จุดหมายที่องค์กรได้กำหนดทิศทางไว้ ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะหากองค์กรขาดทรัพยากรบุคคลจากการปราศจากความผูกพัน จะส่งผลให้ขาดงานที่มีประสิทธิภาพ และนำพาองค์กรไปสู่จุดที่ต่ำสุดได้ เช่นเดียวกัน หากองค์กรประกอบไปด้วยบุคคลที่มีทั้งความผูกพันในงาน และความผูกพันต่อองค์กร พนักงานก็จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีความพึงพอใจในงาน จงรักภักดีต่อองค์กร มีความตั้งใจที่จะไม่ลาออกจากงาน และมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร Saks (2006 : 600-619) ทำให้องค์กรได้ประโยชน์ทั้งด้านผลงานที่บรรลุเป้าหมายและเต็มไปด้วยประสิทธิภาพ อีกทั้งได้รักษาพนักงานที่เต็มเปี่ยมไปด้วยศักยภาพให้อยู่ในองค์กรได้อย่างยาวนาน

ดังนั้น ในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของพนักงานธนาคารออมสิน ซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานธุรกิจสัมพันธ์ลูกค้า 5 จึงมีความสนใจศึกษาความผูกพันในงาน ศึกษาความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ศึกษาปัจจัยที่เป็นผลจากความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อันได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องาน ความภาคภูมิใจต่อองค์กร พฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อการเป็นสมาชิกในองค์กร ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงานกับความพึงพอใจที่มีต่องาน ความภาคภูมิใจต่อองค์กร พฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อการเป็นสมาชิกในองค์กร อีกทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กับความพึงพอใจที่มีต่องาน ความภาคภูมิใจต่อองค์กร พฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อการเป็นสมาชิกในองค์กร และแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานให้มีความผูกพันในงานเพิ่มขึ้น อีกทั้งเพื่อเป็นแผนการพัฒนาให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งนอกเหนือจากองค์กรจะได้ผลงานตามเป้าประสงค์ และมีประสิทธิภาพแล้ว ยังสามารถเก็บรักษาพนักงานที่เต็มไปด้วยศักยภาพให้ทำงานร่วมกับองค์กรได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันในงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นผลจากความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องาน ความภาคภูมิใจต่อองค์กร พฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อการเป็นสมาชิกในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงาน กับความพึงพอใจที่มีต่องาน ความภาคภูมิใจต่อองค์กร พฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อการเป็นสมาชิกในองค์กรของพนักงาน ต่อธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กับความพึงพอใจที่มีต่องาน ความภาคภูมิใจต่อองค์กร พฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อการเป็นสมาชิกในองค์กรของพนักงาน ต่อธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด ต่อธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด
6. เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสังกัดเขตร้อยเอ็ด 14 สาขา จำนวนรวม 153 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ใช้สูตรในการคำนวณ ของ Cochran ในปี ค.ศ.1997 และปรับสูตรขนาดกลุ่มตัวอย่างเกินร้อยละ 5 ของประชากร (Bartlett, Kotrlík, & Higgins, 2001 : 43-50) ซึ่งครั้งนี้จากการคำนวณ ได้กลุ่มตัวอย่าง 100 คน

2. เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยดำเนินการ ดังนี้

2.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยแบบสอบถามมีลักษณะปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันในงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถามการวัดระดับความผูกพันในงาน ซึ่งปรับปรุงจากแบบวัด Utrecht Work Engagement Scale –9 (UWES- 9) ตามทฤษฎีของ Schaufeli, Bakker and Salanova (2006 : 464-481) โดยใช้คำถาม 9 ข้อ โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบ ตามระดับความถี่ของความถี่ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยแบ่งมาตราวัดประมาณค่า 7 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553 : 864) ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามซึ่งดัดแปลงจาก Saks (2006 : 600-619) โดยทำการวัดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรทั้งสิ้น 11 ข้อ แบ่งเป็นการมีส่วนร่วมในงาน 5 ข้อ และการมีส่วนร่วมในองค์กร 6 ข้อ มีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และใช้มาตราวัดระดับของความคิดเห็น 5 ระดับ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550 : 46) ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นผลจากความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องาน ความภักดีต่อองค์กร พฤติกรรมที่ดีในการเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามซึ่งดัดแปลงจาก Saks (2006 : 600-619) โดยทำการวัดปัจจัยที่เป็นผลจากความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ทั้งสิ้น 17 ข้อ แบ่งเป็นความพึงพอใจที่มีต่องาน 3 ข้อ ความภักดีต่อองค์กร 6 ข้อ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อการเป็นสมาชิกในองค์กร 8 ข้อ มีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และใช้มาตราวัดระดับของความคิดเห็น 5 ระดับ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550 : 46) จากการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ในส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 4พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ของ Cronbach's coefficient alpha > 0.8 นั่นคือ แบบสอบถามชุดนี้มีคุณภาพดี สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ (Sekaran & Bougie, 2013 : 66)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 แบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ (Google Form) เพื่อให้พนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด มีความสะดวกในการตอบแบบสอบถาม และสะดวกต่อผู้ศึกษาในการรวบรวมข้อมูล โดยทำการแจกแบบสอบถามผ่านทางอีเมล และแอปพลิเคชันไลน์ ภายในองค์กร จำนวน 100 คน โดยรายละเอียดของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ และอธิบายรายละเอียดของคำถามอย่างชัดเจน

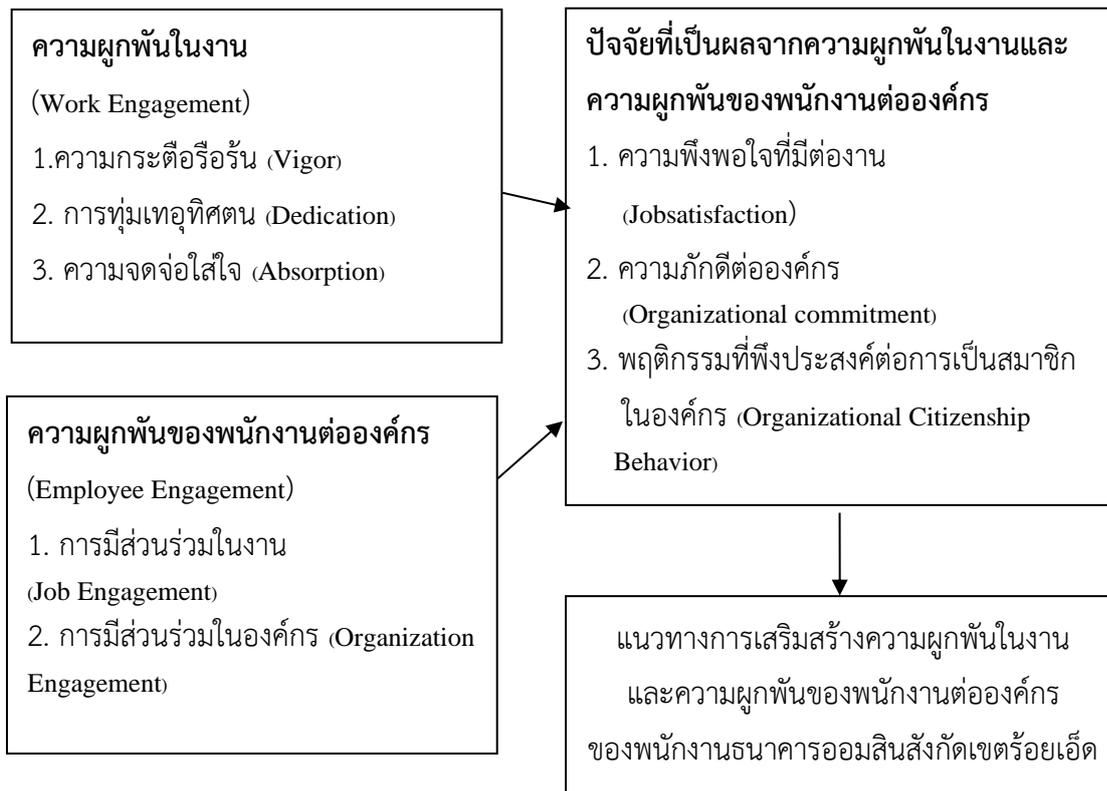
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามโดยตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามทุกฉบับ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Window Version 28 ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งจะวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง แนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความผูกพันในงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด
ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุการทำงานอยู่ในช่วง 11-20 ปี ตำแหน่งพนักงานธุรกิจสาขา 4-7
ความผูกพันในงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด ทั้งหมด 9 ข้อ พบว่า ความผูกพันในงานของพนักงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.20-4.41 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันอยู่ในระดับความรู้สึกบ่อยมาก 1 ข้อ และระดับความรู้สึกบ่อย 8 ข้อ โดยแบ่งเป็น

ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน พนักงานมีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับน้อยมาก 1 ข้อ ได้แก่ ท่านมีความรู้สึกที่เปี่ยมไปด้วยพลังเหลือล้น ในการที่จะทำงาน พนักงานมีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ ได้แก่ ท่านมีความกระปรี้กระเปร่า พร้อมทำงาน และตื่นขึ้นมาในทุกเช้า และท่านรู้สึกอยากจะไปทำงาน

ด้านการทุ่มเทอุทิศตนในงาน พนักงานมีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับน้อย ทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ ท่านมีความทุ่มเทต่องานที่ได้รับมอบหมาย งานถือเป็นสิ่งที่สร้างแรงบันดาลใจให้กับท่าน และท่านรู้สึกภาคภูมิใจต่องานที่ได้ปฏิบัติ

ด้านความจดจ่อใส่ใจกับงาน งาน พนักงานมีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับน้อย ทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ ท่านมีความสุขมาก ในขณะที่ได้ทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ท่านมักจะจดจ่อกับงานที่ได้รับมอบหมาย และท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปเร็วมากในขณะที่ปฏิบัติงาน

2. ผลการศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขต ร้อยเอ็ด

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด ทั้งหมด 11 ข้อ พบว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.19-4.47 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย 1 ข้อ และระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 9 ปัจจัย และระดับความรู้สึกไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 ข้อ โดยแบ่งเป็น

ด้านการมีส่วนร่วมในงาน พนักงานมีระดับความรู้สึกเห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 ข้อ ได้แก่ ท่านทุ่มเทกับงานของท่านเป็นอย่างมาก บางครั้งท่านทำงานเยาะจนไม่มีเวลา ท่านเป็นคนทีคลั่งกับการทำงานอย่างมาก ท่านมีส่วนร่วมกับการงานนี้เป็นอย่างมาก และความรู้สึกอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

1 ปัจจัย ได้แก่ ท่านมักจะนึกถึงเรื่องอื่นในขณะที่ทำงานอยู่เสมอ (R)

ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร พนักงานมีระดับความรู้สึกเห็นด้วยอย่างยิ่ง 5 ข้อ ได้แก่ ท่านคิดว่าความเป็นสมาชิกในองค์กรแห่งนี้ดูมีเสน่ห์ ท่านรู้สึกตื่นเต้นเมื่อได้มีส่วนร่วมกับการทำงานที่เกิดขึ้นในองค์กร การเป็นสมาชิกขององค์กรทำให้ท่านรู้สึกมีชีวิตชีวา ท่านรู้สึกมีความสุขกับการที่ได้เป็นสมาชิกองค์กร ท่านรู้สึกมีส่วนร่วมอย่างมากในองค์กร และระดับความรู้สึกไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 ข้อ ได้แก่ ท่านรู้สึกไม่ชอบกับสิ่งที่องค์กรกำลังจะทำให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางเอาไว้

3. ผลการศึกษาปัจจัยที่เป็นผลจากความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด

ปัจจัยที่เป็นผลจากความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด จำนวน 17 ข้อ พบว่า ปัจจัยที่เป็นผลจากความผูกพันในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.67-4.63 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้สึกไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 ข้อ ระดับความรู้สึกเห็นด้วย 4 ข้อ และระดับความรู้สึกเห็นด้วยอย่างยิ่ง 12 ข้อ โดยแบ่งเป็น

ด้านความพึงพอใจที่มีต่องาน พนักงานมีระดับความรู้สึกเห็นด้วย 2 ข้อ ได้แก่ โดยรวมแล้ว ท่านรู้สึกพึงพอใจกับงานของท่าน โดยทั่วไปแล้วท่านชอบทำงานที่นี่ และระดับความรู้สึกไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 ข้อ ได้แก่ โดยทั่วไปท่านไม่ชอบงานของท่านเลย

ด้านความภักดีต่อองค์กร พนักงานมีระดับความรู้สึกเห็นด้วยทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่ ท่านยินดีที่จะทำงานในองค์กรแห่งนี้จนเกษียณ การทำงานในองค์กรแห่งนี้มีความหมายต่อท่านเป็นอย่างมาก ท่านรู้สึกว่าปัญหาที่องค์กรต้องเผชิญเสมือนเป็นปัญหาของท่านด้วย ท่านมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ท่านภูมิใจที่ได้บอกคนอื่นว่าท่านทำงานในองค์กรแห่งนี้ และท่านมีความรู้สึกเชิงบวกในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ด้านพฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อการเป็นสมาชิกในองค์กร พนักงานมีระดับความรู้สึกเห็นด้วยอย่างยิ่งทั้งหมด 4 ข้อ ได้แก่ ท่านยินยอมสลับตารางวันหยุดกับเพื่อนร่วมงานหากมีการร้องขอ ท่านช่วยเหลือผู้อื่นที่มีปัญหาแม้จะไม่ใช่วิธีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานก็ตาม ท่านช่วยเหลือผู้อื่นตามหน้าที่ ท่านช่วยเหลืองานอื่นที่นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมาย อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และพนักงานมีระดับความรู้สึกเห็นด้วยทั้งหมด 4 ข้อ ได้แก่ ท่านเต็มใจช่วยเหลือผู้อื่นที่มีปัญหาเกี่ยวกับงาน ท่านเสนอแนวคิดเพื่อปรับปรุงการทำงานขององค์กร ท่านปกป้ององค์กรจากปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ท่านปกป้ององค์กร เมื่อมีผู้อื่นมาวิพากษ์วิจารณ์องค์กร

4. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงานกับความพึงพอใจที่มีต่องาน ความภักดีต่อองค์กร พฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อการเป็นสมาชิกในองค์กร ของพนักงานต่อธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด

ความผูกพันในงานด้านการทุ่มเทอุทิศตนในงาน และด้านความจดจ่อใส่ใจกับงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่เป็นผลจากความผูกพันในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ด้านความพึงพอใจที่มีต่องาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันในงานด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน และด้านการทุ่มเทอุทิศตนในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่เป็นผลจากความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ด้านความภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันในงาน ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่เป็นผลจากความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อการเป็นสมาชิกในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กับความพึงพอใจที่มีต่องาน ความภักดีต่อองค์กร พฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อการเป็นสมาชิกในองค์กรของพนักงานต่อธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในงาน และด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่เป็นผลจากความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ด้านความพึงพอใจที่มีต่องาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่เป็นผลจากความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ด้านความภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่เป็นผลจากความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อการเป็นสมาชิกในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผลการเสนอแนวทางการเสริมสร้าง ความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด

แนวทางการเสริมสร้าง ความผูกพัน ในงานและ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด จำนวน 2 โครงการ ได้แก่ โครงการที่ 1 GSB ROLE MODEL และโครงการที่ 2 Morning Smile โดยใช้งบประมาณในการดำเนินการทั้งสิ้น 28,000 บาท

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันในงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับความรู้สึกน้อย ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ปัจจัยที่เป็นผลจากความผูกพันในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับความรู้สึกเห็นด้วยอย่างยิ่ง ความผูกพันในงานด้านการทุ่มเทอุทิศตนในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่เป็นผลจากความผูกพันในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความพึงพอใจที่มีต่องานและด้านความภักดีต่อองค์กร ความผูกพันในงานด้านความกระตือรือร้นในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่เป็นผลจากความผูกพันในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความภักดีต่อองค์กรและด้านพฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อการเป็นสมาชิกในองค์กร ความผูกพันในงานด้านความจดจ่อใส่ใจกับงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่เป็นผลจากความผูกพันในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความพึงพอใจที่มีต่องาน สอดคล้องกับการศึกษาของ นันธิกานต์มณี แสนประเสริฐ (2564 : 7) พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ คมสันดี สุวรรณเสริฐ (2565 : 57) พบว่า ความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร ที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และความผูกพันต่อองค์กร พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่เป็นผลจากความผูกพันในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจที่มีต่องาน ด้านความภักดีต่อองค์กร และด้านพฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อการเป็นสมาชิกในองค์กร ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่เป็นผลจากความผูกพันในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความพึงพอใจที่มีต่องาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐกรตนาแขง (2565 : 4) พบว่า คุณลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อตำแหน่งงาน และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในตำแหน่งงาน และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่น ทุ่มเท ต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Khodakarami and Dirani (2020) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลความผูกพันด้านการรับรู้แรงสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร Sahni (2021 : 1–13) พบว่าความผูกพันของพนักงานของพนักงานเป็นตัวกลางที่สำคัญ ระหว่างลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน และความมุ่งมั่นขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับธนาคารออมสิน

1.1 ธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด ควรมีการประเมินและติดตามผลแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงโครงการให้เกิดผลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

1.2 ธนาคารออมสินควรให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันในงานของพนักงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกการทุ่มเทอุทิศตนในงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความจดจ่อใส่ใจกับงาน ความพึงพอใจที่มีต่องาน รวมทั้งทำให้เกิดความภักดีต่อองค์กร และนำไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่อการเป็นสมาชิกในองค์กร

1.3 ธนาคารออมสินควรนำแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ไปใช้กับสำนักงานเขตพื้นที่อื่น ๆ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจำกัดขอบเขตการศึกษาเฉพาะธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด เท่านั้น ดังนั้นเพื่อขยายผลการวิจัย ควรทำการศึกษารั้งต่อไปโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กับธนาคารออมสิน สำนักงานเขตพื้นที่อื่น ๆ

2.2 การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้การศึกษาเชิงปริมาณ จึงเสนอแนะให้ในการศึกษารั้งต่อไปทำการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความผูกพันในงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรกับพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตร้อยเอ็ด เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับบริหารและวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คมสันต์ สุวรรณเสริฐ. (2565). *แนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบล อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม*. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ณัฐกฤตา นาแซง. (2565). *แนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในสังกัด อำเภอบ้านไผ่*. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นันทิกานต์มณี แสนประเสริฐ. (2564). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตเครื่องดื่ม ABC จังหวัดขอนแก่น*. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 499–512.
- Bartlett, J.E., Kotrlík, J.W., & Higgins, C.C. (2001). Organizational Research: Determining Appropriate Sample Size in Survey Research. *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 19 (1), 43-50.
- Saks, A.M. (2006). Antecedents and Consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21 (7), 600-619.
- Sahni, J. (2021). Employee Engagement Among Millennial Workforce: Empirical Study on Selected Antecedents and Consequences. *SAGE Open*, 1–13.
- Schaufeli, W. B., BakkerSchaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Journal of Cross Cultural Psychology*, 464-481.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building*. (7th). Hoboken, NJ: Wiley