

บทความวิจัย (ก.ค. – ธ.ค. 2563)

**คุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน
ต่อองค์กรของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร**

วัชรพงษ์ อนันต์วรปัญญา บรรณาธิการบริหาร สาขาวิชาการจัดการ

มหาวิทยาลัยบูรพา E-mail: dearsanook@gmail.com

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชรรัตน์ วิริยะสืบพงศ์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

ดร.ปนัดดา จันเพชร คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารและเพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดยแบ่งเป็นพนักงานประจำ 175 คน และลูกจ้าง 135 คน โดยเก็บแบบสอบถามจำนวน 310 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบไปด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 2 ข้อพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ คุณลักษณะของงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์กร, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, คุณลักษณะของงาน

Received: November 10,2020, **Revised** November 18,2020, **Accepted** November 21,2020

The influence of quality of work life and job characteristics on organizational commitment of one of state bank employees in bangkok

Wacharapong Ananworapanya,

Master of Business Administration, Program in Management, Burapha University, E-mail: dearsanook@gmail.com

Asst. Prof. Phetchalas Wiriyasuebphong, D.B.A. Faculty of Management and Tourism, Burapha University

Panadda Chanphet, Ph.D. Faculty of Management and Tourism, Burapha University

Abstract

The purpose of this research is to study the level of commitment to the organization of bank employees and to study the influence of quality of work life and job characteristics that affect employee engagement. The sample group was a one of state bank employees in bangkok employee, divided into 175 regular employees and 135 employees. The 310 questionnaires were collected. Statistics used in data analysis included Descriptive statistics and multiple regression analysis for testing hypotheses.

The results of the study showed that the level of opinion of bank employees towards the commitment to the organization as a whole was at a high level. And the results of both hypothesis tests showed that the quality of work life had a positive influence on the commitment to the organization of the bank employees with statistically significant at 0.01 level and the job characteristics had a positive influence on the commitment The organization of bank employees with statistical significance at 0.01 level.

Keywords: *Organizational commitment, Quality of work life, Job characteristics*

คำขอบคุณ: งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยบูรพา

บทนำ

ปัจจุบันการประกอบธุรกิจทางด้านการเงินการธนาคารมีการแข่งขันที่สูงและมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดย มักต้องเผชิญ กับแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมมากมายไม่ว่าจะเป็นทั้งภายในธุรกิจเดียวกัน ซึ่งก็คือธุรกิจธนาคารด้วยกันเอง ซึ่งมีคู่แข่งอยู่เป็นจำนวนมาก และ แรงกดดันจาก ภายนอกไม่ว่าจะเป็น สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมทั้งเทคโนโลยีทางการเงินซึ่งในปัจจุบัน ได้เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการให้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวกรวดเร็วขึ้น ที่เรียกว่าฟินเทค (FINTECH) ซึ่งได้เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากกับการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารไม่ว่าจะเป็นตู้ ATM ที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการ เพิกถอนเงินสดได้สะดวก เพียงแค่มีบัตรเดบิต บัตรเครดิต การโอนเงินออนไลน์โดยไม่จำเป็นต้องพกเงินสด เป็นต้น (พรชัย ชุนจินดา, 2560)

และในปัจจุบันมีการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆที่ทันสมัยเพื่อก้าวทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เช่น การพัฒนา application บน mobile banking ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวกยิ่งขึ้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยที่ผู้ใช้บริการไม่มีความจำเป็นที่จะต้องเดินทางไปทำธุรกรรมต่างๆที่ธนาคารซึ่งจะช่วยให้มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ไม่ต้องไปยืนรอเพื่อรับบริการเป็นเวลานาน ซึ่งนวัตกรรมเหล่านี้ได้ส่งผลต่อ การดำเนินงานของธนาคารคือเมื่อมีผู้ใช้บริการ mobile banking มากยิ่งขึ้น ลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการที่ธนาคารมีจำนวนลดลง ธนาคารส่วนใหญ่จึงได้มีการปรับลดรายจ่ายของธุรกิจในส่วนนี้ ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรและส่งผลกระทบต่อพนักงานธนาคาร เช่น มีการลดจำนวนสาขาลง มีการโยกย้ายพนักงานไปทำในส่วนงานอื่น หรือ ปรับลดจำนวนพนักงานลง และเพื่อการอยู่รอดพนักงานต้องมีการปรับตัว และทำงาน มากขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด เช่นการการปล่อยสินเชื่อหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่างๆที่พนักงานต้องทำให้ได้ตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด และเนื่องจากการแข่งขันที่สูงขึ้นเรื่อยๆ จากธนาคารอื่นๆในธุรกิจเดียวกันพนักงานจะถูกกดดันจากผู้บริหารในการหายอดขายหรือทำเป้าหมายให้ได้ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยทางผู้บริหารได้มีการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อนำมาเสนอขายให้กับลูกค้า และได้มีการกำหนดตัวชี้วัดรายบุคคล (Key Performance Indicator หรือ KPI) มาให้ในแต่ละสาขาว่าในแต่ละไตรมาสหรือแต่ละเดือน ยอดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ควรได้เท่าที่ธนาคารกำหนด และเมื่อนโยบายออกมาเป็นเช่นนั้นแล้ว ตัวพนักงานและลูกจ้างก็ต้องมีการเร่งทำผลงานให้ได้ตาม KPI ที่กำหนดโดยจะมีการทำงานที่อยู่นอกเหนือเวลางานไม่ว่าจะเป็นหลังเลิกงานในแต่ละวัน หรือแม้กระทั่งวันหยุดเสาร์-อาทิตย์เองซึ่งเป็นวันหยุดที่จะต้องมียเวลาเพื่ออยู่กับครอบครัว ซึ่งการที่พนักงานต้องทำงานอย่างหนักก็เป็นอีกหนึ่งปัญหาที่สำคัญที่ทำให้มองได้ว่าเมื่อพนักงานและลูกจ้างถูกกดดัน ทำให้ต้องโหมงานอย่างหนักเพื่อให้ผลงานเป็นไปตาม KPI อาจเกิดผลกระทบได้หลายอย่างเช่นปัญหาสุขภาพ เกิดการเบื่อหน่ายในการทำงาน รู้สึกท้อแท้ในการทำงาน ซึ่งอาจจะไม่มีผลตามมามีการเปลี่ยนงานมากขึ้นและลาออกมากขึ้น จากข้อมูลการลาออกในปี 2558 – 2562 ของธนาคาร พบว่า ในปี 2562 มีพนักงานลาออกจำนวน 43 คน และเพิ่มขึ้นเป็น 50 คนในปี 2662 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 8.27 และ ร้อยละ 9.62 ตามลำดับ (ข้อมูลจากหน่วยแผนและพัฒนางานสาขามวันวันที่ 30 กันยายน 2562)

ทรัพยากรบุคคลถือเป็นปัจจัยหลักที่จะผลักดันให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า เติบโตทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีความได้เปรียบในการแข่งขันและนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้ ดังนั้นเพื่อให้้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจึงต้องพัฒนาทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดในองค์กรให้มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและความเต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่โดยไม่จำเป็นที่จะเป็นการสร้างลักษณะงานที่ดีให้กับพนักงานและการทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีซึ่งจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร งานและเพื่อนร่วมงาน

การวิจัยนี้จึงศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและคุณลักษณะของงาน ซึ่งมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งข้อมูลและผลการศึกษานี้จะนำไปใช้ให้ผู้บริหารสามารถกำหนดกลยุทธ์และนโยบายในการบริหารและมีแนวทางในการวางแผนแนวทางการปฏิบัติงานหรือวางแผนแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล เพื่อให้องค์กรรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพตามที่ต้องการนอกจากนี้ยังสามารถเป็นสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ (กรรณิการ์ สุวรรณศรี, 2559)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

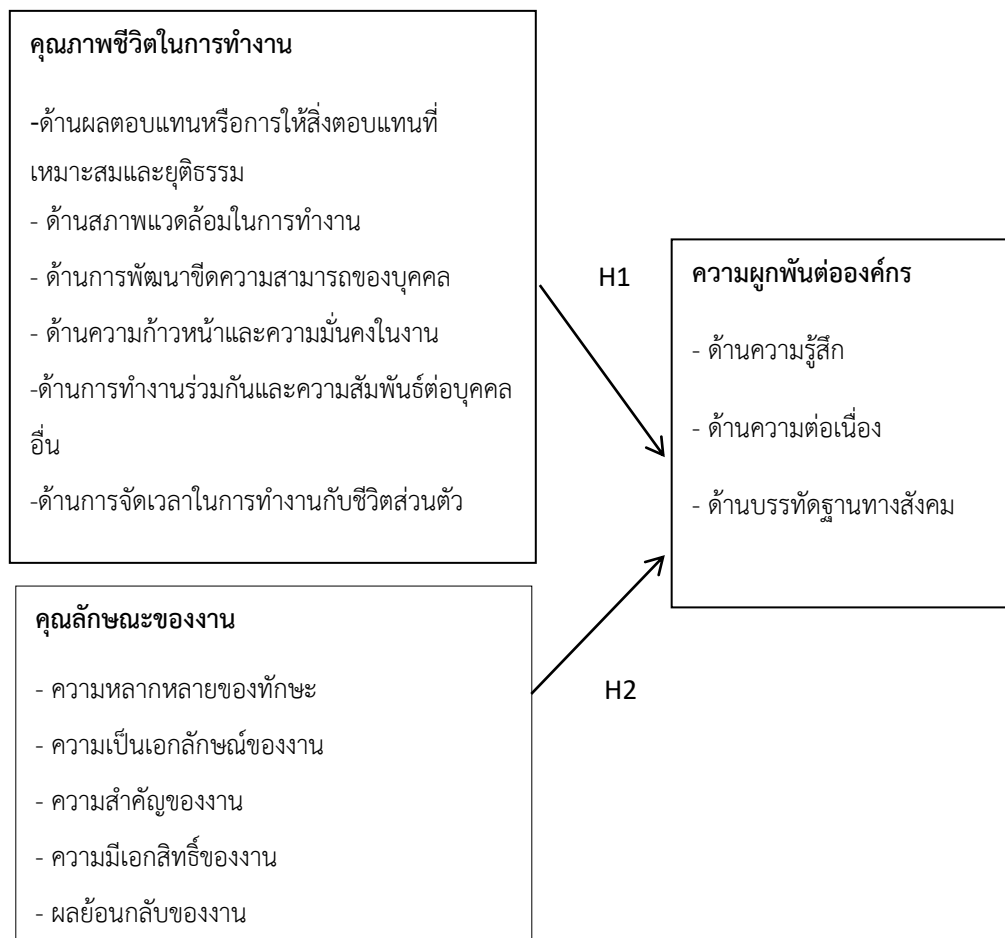
การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่ออธิบายถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล (Questionnaire Survey) และเป็นการศึกษา ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional study) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้คือ

H1: คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

H2: คุณลักษณะของงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานประจำและลูกจ้างธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรและใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) โดยมีการกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% และมีความคลาดเคลื่อนในการสุ่มไม่เกิน 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มพนักงานประจำเท่ากับ 175 คน และขนาดกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มลูกจ้างเท่ากับ 135 คน รวมทั้งสิ้น 310 คน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีการดำเนินการตามขั้นตอน ต่อไปนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการร่วมตอบแบบสอบถามไปยังต้นสังกัดของกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามและความต้องการของผู้วิจัยโดยจะอธิบายในแบบสอบถาม
3. ทำการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยจะทำแบบสอบถามแบบออนไลน์และส่งอีเมลไปยังต้นสังกัดของพนักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตนั้นๆ เพื่อให้พนักงานและลูกจ้างเข้าไปตอบแบบสอบถามโดยใช้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 1 เดือน ตั้งแต่มีนาคม ถึง กุมภาพันธ์
4. นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่อไป

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามมาหาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) จากการทำการทดสอบนำร่อง (Pilot test) โดยทำการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานและลูกจ้างของธนาคาร จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ จากค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cranach's Alpha) โดยค่า Cronbach's alpha ควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ .70 ข้อคำถามจึงจะมีความน่าเชื่อถือ (Peterson, 1994) ซึ่งผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรต่างๆดังนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงาน คุณลักษณะของงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.769, 0.812 และ 0.772 ตามลำดับ แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเพียงพอที่จะนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีการใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ซึ่งจะใช้สำหรับวิเคราะห์คำถามส่วนที่ 1 และตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรตามและตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาและทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 – 30 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานประจำ มีอายุงาน 3 – 4 ปี สังกัดเขตพระโขนง รายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,000 – 20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้สึกละ ด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และ 3.63 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .76 และ .72 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคาร พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกันด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 3.83 และ 3.78 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .71 .79 และ .80 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะงานของพนักงานธนาคาร พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารที่มีต่อคุณลักษณะงานโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านผลย้อนกลับของงานด้านความสำคัญของงานและด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 4.02 4.01 3.99 และ 3.42 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .69 .67 .73 .66 และ .81 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1 สรุปตัวแบบการถดถอยพหุคูณในการกำหนดความผูกพันต่อองค์กร

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson	VIF
.597	.357	.354	.49210	1.647	1.596

คุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารได้อย่างมีนัยสำคัญ ($F(2,307) = 110.84, p = .000$) โดยมีค่าประสิทธิภาพในการพยากรณ์ (Adjusted R-Squared) เท่ากับ .354 หรือคิดเป็น 35.4% ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก และจากค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 1.647 หมายความว่าค่าความคลาดเคลื่อน u ไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน ถือว่าใช้ได้และค่า VIF (Variance inflation factor) มีค่าเท่ากับ 1.596 ซึ่งหมายความว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (Leech, Barrett, & Morgan 2005)

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	<i>t</i>	<i>Sig. (p)</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
(Constant)	.090	.241		.375	.708
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	.553	.074	.406**	7.427	.000
คุณลักษณะของงาน	.422	.073	.315**	5.760	.000

ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($t = 7.427$, $p = .000$) , ($Beta = 0.406$). ทำนองเดียวกัน คุณลักษณะของงานก็มีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($t = 5.760$, $p = .000$) , ($Beta = 0.315$).

โดยสามารถเขียนสมการประมาณค่าได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

ความผูกพันต่อองค์กร(Y) = $0.90 + 0.553$ คุณภาพชีวิตในการทำงาน + $.422$ คุณลักษณะของงาน

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

ความผูกพันต่อองค์กร = 0.406 คุณภาพชีวิตในการทำงาน + $.315$ คุณลักษณะของงาน

การสรุปผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 2 ข้อสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 : คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($t = 7.427$, $p = .000$) , ($Beta = 0.406$)

สมมติฐานข้อที่ 2 : คุณลักษณะของงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($t = 5.760$, $p = .000$) , ($Beta = 0.315$)

โดยสรุปการจากทดสอบสมมติฐานพบว่าทั้ง 2 ปัจจัยคือคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยที่ปัจจัยที่อิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารมากกว่าคือคุณภาพชีวิตในการทำงาน

อภิปรายผล

จากผลการทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงาน

ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สามารถอภิปรายผลตามสมมติฐาน งานวิจัยและอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพในการทำงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยจากสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งจากผลการศึกษาสามารถอธิบายได้ว่าการที่พนักงานธนาคารมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นไปด้วย เช่นหากพนักงานธนาคารได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม มีสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในที่ทำงาน มีการพัฒนาความสามารถของบุคคลที่ดี มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของอาฐิตกุล เจริญกุล (2555) พบว่าการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูง และสอดคล้องกับ เกตริน ปังกวาน (2558) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับแนวคิดของเวอร์เทอร์และเดวิส (Werther and Davis, 1989) กล่าวว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตลดลงจะมีอัตราการลาออก การขาดงาน ลางานและมาสายเพิ่มขึ้นคุณภาพชีวิตที่ดี คือ การมีค่าจ้างและผลตอบแทนที่เหมาะสมพนักงานสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีก่อนคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นเป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคลทั้งชีวิตส่วนตัวและสังคมและการที่พนักงานมีความเบื่อหน่ายในการทำงานและมีการตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์กร นอกจากปัจจัยในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีแล้ว ความผูกพันต่อองค์กรก็เป็นสิ่งสำคัญ

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะของงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยจากสมมติฐานที่ตั้งไว้สามารถอธิบายได้ว่าคุณลักษณะของงานที่ดีย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นไปด้วย ซึ่งคุณลักษณะของงานนั้น ประกอบไปด้วยความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน และผลย้อนกลับของงานซึ่งปัจจัยเหล่านี้ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบงานนั้นๆทำให้มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพจันทร์ บัณฑรพงศ์ (2555) พบว่าคุณลักษณะของงานแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรโดยพนักงานจะรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Dyne, Graham and Dienesch, 1994) ผลการศึกษาพบว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้คุณลักษณะงานในทางบวก พนักงานจะมีระดับความรู้สึกรับผิดชอบในหน้าที่การงานมากขึ้น และมีความรู้สึกเหนียวแน่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีการรับรู้คุณลักษณะของงานในทางลบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของทิพย์สุนนท์ จงรักษ์ (2556) พบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งคุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญมากเนื่องจากหากพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีก็จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญในด้านความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกันซึ่งแน่นอนว่าหากพนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันจะนำมาซึ่งความสามัคคีในการทำงานกันเป็นทีมร่วมมือร่วมใจกันทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จงานที่ได้รับมอบหมายก็จะออกมาได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือหากไม่เป็นไปตามที่ตั้งไว้ก็สามารถช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานได้อีกทั้งยังเป็นการที่จะไม่มีใครใดคนหนึ่งทำงานหนักจนเกินไป

2. ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาธนาคารควรพิจารณาคุณลักษณะของงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานการกำหนดภาระของงานให้ชัดเจนและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานโดยดูจากความรู้ความสามารถในด้านการศึกษาประสบการณ์การทำงานหรือหากเป็นนักศึกษาที่จบใหม่ควรค่อยๆ ฝึกโดยอาศัยจากประสบการณ์ของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ก่อนเพื่อให้พนักงานมีความรู้ในงานที่ตนได้รับมอบหมายมาได้อย่างดีตั้งแต่การเริ่มต้นกระบวนการทำงานจนได้ออกมาเป็นผลงาน

ดังนั้นผู้บริหารจะต้องบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและจะต้องหาเทคนิคและทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเพราะผู้ที่มีความรู้ความสามารถและคุณลักษณะที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติจึงจะสามารถสร้างความเจริญก้าวหน้าแก่องค์กรได้ในทางกลับกันถ้าองค์กรใดมีผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอหรือไม่มีประสิทธิภาพนอกจากจะไม่สามารถช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและสร้างความเจริญก้าวหน้าแก่องค์กรได้แล้วยังจะเป็นภาระผูกพันที่หน่วยงานจะต้องให้การดูแลจนกว่าจะออกจากงานไปฉะนั้นองค์กรจึงมีหน้าที่จะต้องดูแลพนักงานหรือบุคลากรให้มีความพอใจเต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์กรเต็มอย่างกำลัง(ทศพรจิรกิจวิบูลย์และสุธินันท์พรหมสุวรรณ, 2556)

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆเพิ่มเติมที่คาดว่าจะสามารถส่งผลกับความผูกพันต่อองค์กรเช่นบรรยากาศในการทำงานปัจจัยเชิงใจปัจจัยค่าเงินเป็นต้นเพื่อที่จะได้นำปัจจัยดังกล่าวไปปรับปรุงให้สอดคล้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร

2. ควรศึกษาให้ครอบคลุมทุกภาคทุกหน่วยงานที่สังกัดภายใต้ธนาคารออมสินเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นและเป็นแนวทางแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับธนาคาร

3. ขยายขอบเขตเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนอกเหนือจากแบบสอบถามเช่นการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกประกอบกับข้อมูลในเชิงปริมาณเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารที่มีความครบถ้วนและถูกต้องมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ สุวรรณศรี. (2559). รายวิชา 9011106 การบริหารทรัพยากรมนุษย์. นครปฐม: โปรแกรมวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- เกศริน ปงกวน. (2559). คุณภาพชีวิตการทำงานแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ทิพย์สุนธ์ จงรัช. (2556). อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- ทศพร จิรจิวิบูลย์.(2556). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดีที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- พิมพ์จันทร์ บัณฑพงศ์. (2555). ปัจจัยลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยพะเยา
- พรชัย ขุนหินดา. (2560). ฟินเทค (FinTech) เพื่อก้าวสู่การเป็นประเทศไทย4.0. วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม, 7(1), 1-23.
- อาฐิตกุล เจริญกุล. (2555). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) เขตแฉ่งวัฒนะ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.
- Leech, N. L., Barrett, K. C., & Morgan, G. A. (2005). *SPSS for intermediate statistics: Use and interpretation*. Psychology Press.
- Peterson,R.A. (1994). A meta-analysis of Cronbach's coefficient alpha. *Journal of consumer research*, 21(2), 381-391.
- Werther Jr, W. B., & Davis, K. (1985). *Personnel management and human resources*. 2nd ed.).New York: McGraw-Hill.
- Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizationalcitizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of management Journal*, 37(4), 765-802.