

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

The Causal Factors Influencing Intention to Stay of Bangkok Bank Employees in
Head Office

¹ดลพร ธีระวงศ์สกุล และ ²วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์

¹Donlaphon Teerawongsakul and Wongladda Weerapaiboon

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Faculty of Management Science, Silpakorn University, Thailand.

E-mail: ¹ux-z@live.com, ²wongladda@ms.su.ac.th

Received October 24, 2022; Revised November 26, 2022; Accepted January 7, 2023

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความคิดเห็นของบรรยาภาสององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ 2) บรรยาภาสององค์กร และความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่กับองค์กร 3) ความผูกพันต่อองค์กรในฐานะตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างบรรยาภาสององค์กรและความตั้งใจคงอยู่ และ 4) ความผูกพันต่อองค์กรในฐานะตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจคงอยู่ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของบรรยาภาสององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ อยู่ในระดับมาก 2) บรรยาภาสององค์กรส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่กับองค์กร) และ ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่กับองค์กร 3) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างบรรยาภาสององค์กรและความตั้งใจคงอยู่ และ 4) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจคงอยู่ และผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างมีค่าผลของโมเดลที่เหมาะสม ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ คือ $CMIN/df = 1.82$, $GFI = 0.92$, $CFI = 0.92$, $NFI=0.95$, $RMSEA = 0.07$

ประโยชน์ที่ได้รับจากผลการวิจัยนี้ทางผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในอนาคต เพื่อสร้างบรรยาภาสององค์กร ความพึงพอใจ และความผูกพันของพนักงาน ซึ่งเป็นการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร

คำสำคัญ: บรรยาภาสององค์กร; ความพึงพอใจในการทำงาน; ความผูกพันต่อองค์กร; ความตั้งใจคงอยู่

Abstract

This article aimed to study 1) the agreement level of organizational climate, job satisfaction, organizational commitment and intention to stay; 2) the effect of organizational climate and job satisfaction on intention to stay; 3) organizational commitment as a mediator variable between the relationship of organizational climate and intention to stay and 4) organizational commitment as a mediator variable between the relationship of job satisfaction and intention to stay. This research was quantitative research and the research tool was questionnaire. The sample was 400 Bangkok Bank employees in Head Office. The research tools were questionnaire and the data were analyzed using descriptive analysis, path analysis and Structural Equation Model (SEM).

The research results were found as follows; 1) the agreement of organizational climate, job satisfaction, organizational commitment and intention to stay were high level; 2) organizational climate had a positive effect on intention to stay and job satisfaction had a positive effect on intention to stay ; 3)organizational commitment as a mediator variable the relationship between organizational climate and intention to stay and 4) organizational commitment as a mediator variable the relationship between job satisfaction and intention to stay. The result of the Structural Equation Model indicated that the model fit to the empirical data by the indicators of CMIN/df = 1.82, GFI = 0.92, CFI = 0.92, NFI=0.95, RMSEA = 0.07.

The implication of this study will be the future direction for the human resource manager to build the organizational climate, organizational commitment and job satisfaction for retaining employees in organization.

Keywords: Organizational Climate; Job Satisfaction; Organizational Commitment; Intention to Stay

บทนำ

การรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร องค์กรจะต้องสร้างให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งเสมือนเป็นผู้ร่วมกำหนดเป้าหมายขององค์กรว่าจะขับเคลื่อนไปในทิศทางใด ในการธำรงรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด บทบาทของความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ก็ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญ เช่น ค่าตอบแทนทั้งทางตรงและทางอ้อม สวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร งานที่ทำหาย รวมไปถึงสภาพบรรยากาศของการทำงาน ทั้งนี้ หากพนักงานขาดความพึงพอใจในการทำงานนั้น งานอาจไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และขาดประสิทธิภาพ ความพึงพอใจในการทำงานนั้นประกอบไปด้วยปัจจัย 3 ประการ ด้านบุคคล เช่น ประสบการณ์ เพศ อายุ ด้านงาน เช่น ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน และด้านการจัดการ เช่น ด้านความมั่นคง ผลประโยชน์ และเพื่อนร่วมงาน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553) ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานสามารถเป็นตัวชี้วัดพฤติกรรมของบุคลากร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร

นอกจากนี้ จากข้อมูลงานวิจัยและวารสารทางเศรษฐกิจชี้แนะ มีส่วนสนับสนุนที่ทำให้เห็นว่าการรักษาพนักงานมีส่วนช่วยให้องค์กรธุรกิจเติบโตและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ตัวอย่างเช่น ใน ปี 2016 นิตยสาร Fortune ได้จัดอันดับ Great place to work พบว่า Google คือองค์กรที่น่าทำงานด้วยที่สุดในโลก มีอัตราการ

ลาออกอยู่เพียงร้อยละ 2.7 เท่านั้น ซึ่งมาจากการที่พนักงานมีความสนุกสนาน และมีการปรับสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว (Work life balance) ในการทำงาน ซึ่งการปรับสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว (Work life balance) เป็นสิ่งหนึ่งที่ช่วยรักษานักงานให้อยู่กับองค์กร และเป็นสิ่งที่องค์กรต่างๆ เริ่มผลักดันให้เกิดสิ่งนี้ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา อีกบริษัทที่อัตราการลาออกพนักงานต่ำเช่นกัน คือ กลุ่มบริษัท Virgin ซึ่งมีนโยบายพนักงานเป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญกับพนักงาน ซึ่งผู้บริหาร Richard Branson เล็งเห็นว่าหากพนักงานมีความสุข ก็จะสามารถลูกค้า ได้อย่างมีความสุข ซึ่งก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้อัตราการลาออกต่ำเช่นกัน (ณัช ชุพรหมวงศ์, 2557)

ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ในปี 2563 มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 22,048 คน มีอัตราการลาออก คิดเป็นร้อยละ 8.1 ของพนักงานทั้งหมด คือจำนวน 1,796 คน (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2563) ด้วยสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ส่งผลให้อัตราการลาออกเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งการดำเนินงานสรรหาและคัดเลือกพนักงานใหม่รวมถึงการฝึกอบรมล้วนทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงต้องพยายามธำรงรักษาบุคลากรไว้ให้คงอยู่กับองค์กรให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทั้งนี้ ปัจจัยในการลาออก ล้วนมาจากความพึงพอใจในการทำงานและบรรยากาศการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และมีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร

จากความสำคัญที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญในองค์กรที่สามารถเป็นตัวแปรสาเหตุที่สำคัญ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน ปัจจุบันมีการแข่งขันที่รุนแรงในภาคสถาบันการเงิน ธนาคารต่างๆ มีการขยายส่วนธุรกิจออกไป ไม่ว่าจะเป็น Mobile application, Crypto currency หรือแม้กระทั่งการทำธุรกรรมออนไลน์ ทำให้การดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพ (Talent people) ไปยังสถาบันการเงินต่างๆ เกิดขึ้นมากมาย และจากที่มาและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่” ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังว่าฝ่ายบริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการเงินสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นข้อมูลในเชิงนโยบายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรเพื่อธำรงรักษาพนักงาน เป็นการเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรและมีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในองค์กร เพื่อช่วยกันพัฒนาองค์กรให้เกิดความก้าวหน้าและเกิดความยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบรรดาสาธิตองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของบรรดาสาธิตองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่กับองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่
3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่เป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างบรรดาสาธิตองค์กรและความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่
4. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร ที่เป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 บรรดาสาธิตองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่
- สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่
- สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรฐานะตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างบรรดาสาธิตองค์กรต่อความตั้งใจคงอยู่

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรฐานะตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานต่อความตั้งใจคงอยู่

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร (Organizational Climate)

บรรยากาศองค์กร คือ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่พนักงานแต่ละคนสามารถสังเกตเห็นได้ โดยลักษณะเหล่านี้จะคงอยู่ในช่วงระยะเวลาที่ยาวนาน และสามารถทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างจากองค์กร และยังมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน (Alavi & Jahandari, 2005) บรรยากาศองค์กร คือ ตัวชี้วัดการรับรู้ของบุคคลและความรู้สึกต่อองค์กร ซึ่งสะท้อนออกมาในรูปแบบของวัตถุประสงค์ในการพัฒนาองค์กร โดยจัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี (Vanaki & Vagharseyyedin, 2009) นอกจากนี้ บรรยากาศองค์กรว่าเป็นการรับรู้โดยสมาชิกขององค์กรเกี่ยวกับคุณลักษณะและคุณภาพของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งสมาชิกสามารถแยกแยะระหว่างวัฒนธรรมและบรรยากาศองค์กรได้ (Aube, Brunelle, and Rousseau, 2014)

สรุปได้ว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่บุคคลได้ปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างกันออกไป โดยพนักงานในองค์กรจะเกิดการรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมในองค์กรที่เกิดขึ้น ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรม และสะท้อนประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction)

ความพึงพอใจในการทำงาน คือ สิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อบุคลากรได้รับผลตอบแทนที่ดี โอกาสในการก้าวหน้า ความยุติธรรมขององค์กร ฯลฯ เมื่อบุคลากรเกิดความพึงพอใจจะแสดงทัศนคติที่ดีส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร แต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรไม่พึงพอใจ ผลลัพธ์ที่ได้ก็ลดลงและเริ่มแสดงพฤติกรรมเชิงลบ ซึ่งส่งผลเสียต่อองค์กร (Imran, Majeed, & Ayub, 2015) ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคลากรต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลจากปัจจัยต่างๆ และความพึงพอใจในการทำงานยังส่งผลต่อความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เป็นนามธรรม ซึ่งอาจจะเป็นผลเชิงบวกหรือลบ โดยสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน รวมถึงโอกาสในการก้าวหน้า (กันติทัต โกลมเสนาะ, 2562)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติ คือ การที่พนักงานในองค์กรรู้สึกมีความสุขต่องานที่ทำ ด้วยปัจจัยหลากหลายด้าน เช่น ลักษณะงาน เพื่อนร่วมงาน ผลตอบแทน และโอกาสในการก้าวหน้า เป็นต้น ซึ่งเกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ ส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้นและปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

การที่บุคคลรู้สึกยึดมั่นในองค์กรของตนเอง เข้าใจเป้าหมายองค์กร มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำงานให้องค์กรและตั้งใจอยู่ในองค์กรต่อไป ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า เป็นจิตวิทยาที่ระบุความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร ส่งผลกระทบบว่าพนักงานจะคงอยู่ในองค์กรหรือไม่ (Steers & Porter, 1979) ภาวะทางจิตใจของบุคคลซึ่งคงอยู่ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์หรือเกิดขึ้นกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพียงชั่วคราวเท่านั้น บุคคลที่มีความผูกพันในงานจะมีความขยันมุ่งมั่นและทุ่มเทในการทำงาน มีความกระตือรือร้น และมองว่างานเป็นสิ่งที่ท้าทาย มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานและรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Schaufeli, Bakker & Salanova, 2006) ทั้งนี้ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร ยอมรับและทำตามเป้าหมายองค์กร หรือ หมายถึง ทัศนคติที่สะท้อนถึงความภักดีของพนักงานต่อองค์กร ทำงานเต็มประสิทธิภาพให้บรรลุเป้าหมาย ส่งผลถึงความสำเร็จก้าวหน้าต่อองค์กร (Luthans, Avolio, Avey & Norman, 2007)

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นส่วนประกอบสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและการเติบโตขององค์กร ตลอดจนทำให้องค์กรสามารถรักษากำลังงานที่มีความสามารถ มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กรได้ตลอดไป และมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรได้ ถ้าหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงก็จะทำให้องค์กรก้าวต่อไปข้างหน้าและประสบความสำเร็จต่อไปในอนาคต

4. แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจคงอยู่ (Intention to Stay)

Neuhausser (2002) ได้อธิบายถึงความหมายของความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรไว้ว่า การที่พนักงานเกิดความจงรักภักดีและผูกพันต่อองค์กร ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และอยากอยู่ในองค์กรนั้นให้นานที่สุด ทั้งนี้ ความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร เป็นการตัดสินใจของคนเก่งที่จะทำงานอยู่กับองค์กร โดยไม่คิดที่จะเปลี่ยนงาน หรือลาออกจากองค์กร และคงอยู่กับองค์กรไปจนเกษียณอายุ การธำรงรักษาคนเก่งให้คงอยู่กับองค์กรจึงนับว่าเป็นงานที่ทำหายและมีคุณค่าต่อองค์กร ซึ่งความรับผิดชอบในการบริหารจัดการคนเก่งไม่ว่าจะเป็นการดึงดูด ค้นหา พัฒนา ถือเป็นหน้าที่สำคัญของ ทุกฝ่ายที่จะต้องร่วมมือกันเพื่อเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด จึงต้องเข้าใจถึงปัจจัยที่สิ่งจูงใจคนเก่งเหล่านี้ให้คงอยู่กับองค์กร (Kulesa, 2003) โดยสิ่งจูงใจต่างๆ ที่พนักงานในองค์กรต้องการ และได้รับการตอบสนอง จะสร้างความพึงพอใจและอยากปฏิบัติงานกับองค์กรนั้นนานที่สุด (Mathis and Jackson, 2004)

สรุปได้ว่า การที่พนักงานอยู่ในองค์กรและได้รับการตอบสนองความต้องการจากองค์กร เกิดความรู้สึกรักพอใจและจงรักภักดี และส่งผลให้พนักงานวางแผนที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนั้นให้นานที่สุด โดยไม่คิดจะลาออก ซึ่งการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรถือเป็นการลดต้นทุนในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรใหม่ด้วยการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดบรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือ ธนาครกรุงเทฯ สำนักงานใหญ่ ประชากร คือ พนักงานธนาครกรุงเทฯ สำนักงานใหญ่ เนื่องจากธนาครกรุงเทฯ สำนักงานใหญ่นั้น แบ่งออกเป็นหลายหน่วยงาน ทำให้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาครกรุงเทฯ สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน การศึกษาครั้งนี้จะใช้การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) ซึ่งในการศึกษานี้ มีตัวชี้วัดทั้งสิ้น 39 ตัว โดยเก็บข้อมูลเป็นจำนวนสิบเท่าของตัวชี้วัด ซึ่ง Yuan, Wu, and Bentler (2011) เสนอแนะว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ SEM ควรอยู่ระหว่าง 300-400 ตัวอย่าง ดังนั้นเพื่อป้องกันข้อมูลคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยจึงเลือกเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาครกรุงเทฯ สำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน แผนงาน และระยะเวลาการทำงาน จำนวน 7 ข้อคำถาม เป็นแบบแสดงรายการเพื่อให้เลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรในการศึกษา เป็นแบบวัดระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของพนักงาน จำนวน 10 ข้อคำถาม ปรับปรุงมาจาก งานวิจัยของพลกิจ จงวัชรสถิตย์ (2563) ความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 7 ข้อคำถาม ปรับปรุงมาจาก งานวิจัยของธัญวดี เพ็งตะโก (2562) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำนวน 12 ข้อคำถาม ปรับปรุงมาจากงานวิจัย ของธนาภรณ์ ถาวรวัฒน์สกุล (2557) และความตั้งใจคงอยู่ของพนักงาน ปรับปรุงมาจากงานวิจัยของคณากร สุขคันธรักษ์ (2560) และ ธนพร ปทุมรังสรรค์ (2557) จำนวน 10 ข้อคำถาม โดยเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ ใช้มาตราส่วน 5 ระดับ (Liker Scale)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมืองานวิจัย โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) พบว่า หาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of item-objective congruence : IOC) ทุกข้อคำถามมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้ ส่วนการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเนื้อหา (Reliability) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) บรรยากาศองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.910 ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.944 ความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.946 และความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.942

รวบรวมข้อมูลโดยสร้างแบบสอบถามใน Google form และส่ง URL (Uniform resource locator) จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการส่ง URL ของแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างผ่าน ระบบออนไลน์ (Online survey) ได้แก่ Line และ Facebook เป็นต้น ระหว่างเดือนสิงหาคม ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2565 ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยโปรแกรม SPSS เพื่อวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา และโปรแกรม AMOS เพื่อนำมาวิเคราะห์การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) และแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

ผลการวิจัย

ระดับบรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

ผลการวิจัย พบว่า **บรรยากาศองค์กร** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับบรรยากาศองค์กร ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 จากรายละเอียด พบว่า การทราบและเข้าใจในสิ่งที่ผู้บริหารคาดหวังเกี่ยวกับตัวท่าน อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.11, S.D. = 0.66) รองลงมาคือ เมื่อเกิดการตัดสินใจครั้งสำคัญ องค์กรมักจะรับฟังความคิดเห็นของท่านเสมอ อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.89, S.D. = 0.77) **ความพึงพอใจในการทำงาน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 จากรายละเอียด พบว่า การมีความรู้สึกรู้ว่าต้องการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองให้ดียิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.15, S.D. = 0.73) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านมีความ สำคัญและพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์กร อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.99, S.D. = 0.70) **ความผูกพันต่อองค์กร** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 จากรายละเอียด พบว่า เมื่อหน่วยงานของท่านยังมีการพัฒนามากยิ่งขึ้นเท่าไร ท่านยังมีความภูมิใจมากขึ้นตามไปด้วย อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.39, S.D. = 0.72) รองลงมาคือ ถึงแม้องค์กรอื่นให้ออกาสที่ดี และเงินเดือนที่มากกว่า ท่านก็จะไม่ลาออกเพื่อไปร่วมงานด้วย อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.33, S.D. = 0.85) **ความตั้งใจคงอยู่** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความตั้งใจคงอยู่ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

จากรายละเอียด พบว่า การรู้สึกว่าการทำงานที่ธนาคารกรุงเทพไม่เป็นการผูกมัดตัวเอง อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.37, S.D. = 0.73) รองลงมาคือ ความภูมิใจเมื่อบอกกับคนอื่นว่า ทำงานที่ธนาคารกรุงเทพ อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.36, S.D. = 0.71)

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นของตัวแปร

ตัวแปร	Mean	S.D.	ระดับ
บรรยากาศองค์กร	3.56	0.52	มาก
ความพึงพอใจในการทำงาน	3.69	0.57	มาก
ความผูกพันต่อองค์กร	3.95	0.54	มาก
ความตั้งใจคงอยู่	4.05	0.57	มาก

วิเคราะห์อิทธิพลของบรรยากาศองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่กับองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่า C.R. เท่ากับ 5.11 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.65 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อบรรยากาศองค์กรดีขึ้น ความตั้งใจคงอยู่จะดีขึ้นตามไปด้วย

ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่า C.R. เท่ากับ 7.32 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.71 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความพึงพอใจในการทำงานดีขึ้น ความตั้งใจคงอยู่ จะดีขึ้นตามไปด้วย

ตารางที่ 2 อิทธิพลของบรรยากาศองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่

ปัจจัย	เส้นทาง	ปัจจัย	Beta	S.E.	C.R.	ผลการทดสอบ
IS	←	OCL	0.65	0.14	5.11	เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1
IS	←	JS	0.71	0.13	7.32	เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

วิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่เป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างบรรยากาศองค์กรและความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

ผลการวิจัย พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเส้นทางระหว่างตัวแปรบรรยากาศองค์กรไปยังตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.61 แต่เมื่อเพิ่มตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นตัวแปรส่งผ่านเข้าไป ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) ระหว่างตัวแปรบรรยากาศองค์กรไปยังตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ลดลงเหลือ 0.36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากถูกแบ่งไปเป็นอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.25 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อบรรยากาศองค์กรเพิ่มขึ้น ความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งเป็นการส่งผ่านอิทธิพลแบบบางส่วน (Partial Mediation) กล่าวคือตัวแปรบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่โดยผ่านตัว

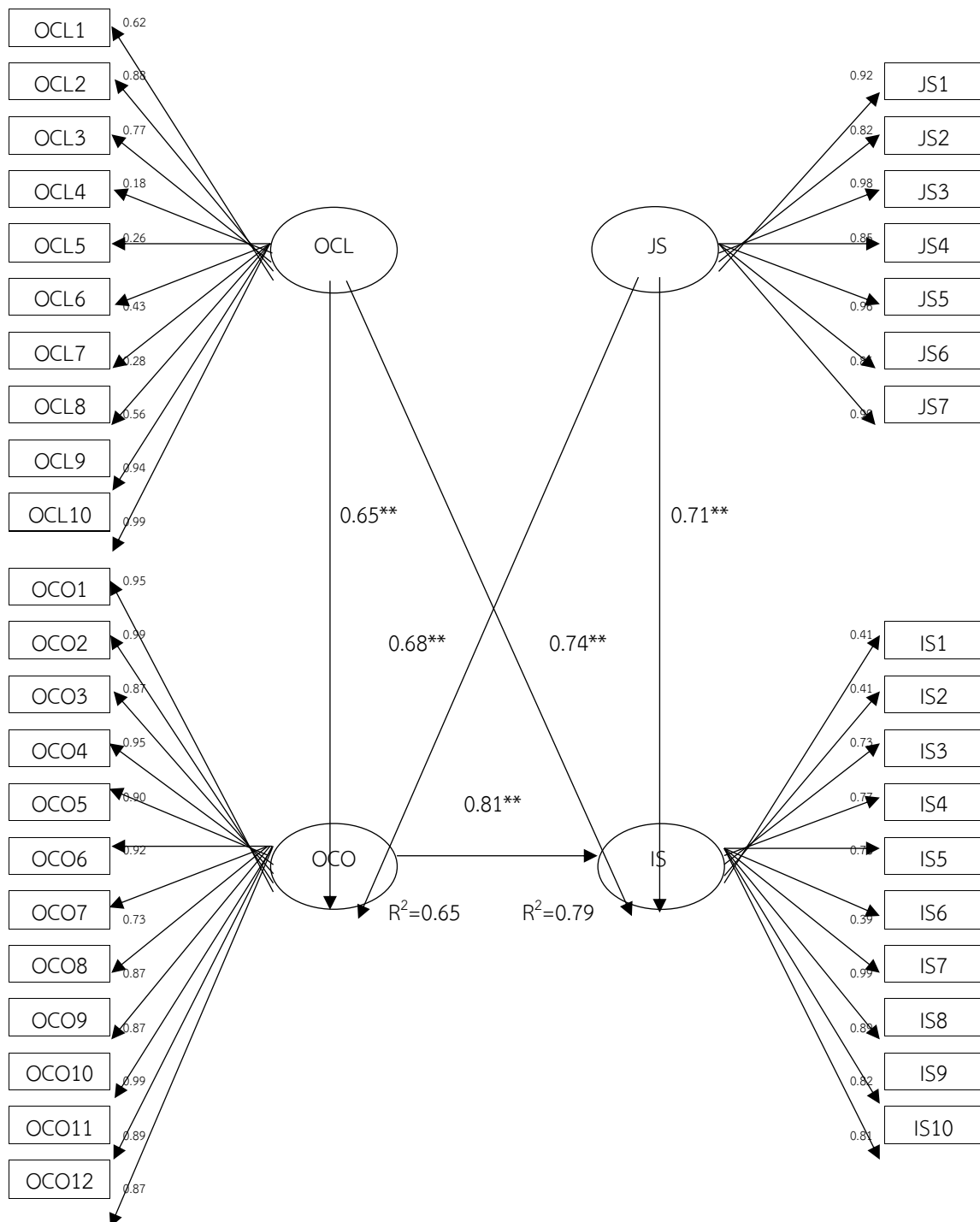
แปรความผูกพันต่อองค์กร และตัวแปรบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม ต่อตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

ตารางที่ 3 อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างบรรยากาศองค์กรต่อความตั้งใจคงอยู่ และอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความพึงพอใจในงานต่อความตั้งใจคงอยู่

ปัจจัย	เส้นทาง	ปัจจัย	IV-DV	IV-M-DV		Mediation Type
			ทางตรง	ทางตรง	ทางอ้อม	
IS	←	OCL	0.61**	0.36**	0.25**	Partial Mediation
IS	←	JS	0.72**	0.41**	0.31**	Partial Mediation

วิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร ที่เป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเส้นทางระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานไปยังตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.72 แต่เมื่อเพิ่มตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นตัวแปรส่งผ่านเข้าไป ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) ระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานไปยังตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ลดลงเหลือ 0.41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากถูกแบ่งไปเป็นอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.31อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 สามารถอธิบายได้ว่าเมื่อความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น ความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งเป็นการส่งผ่านอิทธิพลแบบบางส่วน (Partial Mediation) กล่าวคือตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่โดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร และตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม ต่อตัวแปรความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่



ภาพที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของของความตั้งใจอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

จากผลการทดสอบความสอดคล้องระหว่างระหว่างโมเดลและข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าสถิติแต่ละค่าผ่านเกณฑ์การพิจารณาดังนี้ CMIN/df = 1.82, GFI = 0.92, CFI = 0.92, NFI=0.95, RMSEA = 0.07 สรุปได้ว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และสามารถใช้พยากรณ์การความตั้งใจอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ได้ร้อยละ 79 ($R^2 = 0.79$)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ระบายอากาศองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ระบายอากาศองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามคิดเห็นว่า ธนาคารมีบรรยากาศองค์กรจากการที่ทราบและเข้าใจในสิ่งที่ผู้บริหารคาดหวังเกี่ยวกับตัวท่าน องค์กรมักจะรับฟังความคิดเห็นเสมอเมื่อเกิดการตัดสินใจครั้งสำคัญ การที่ผู้บริหารระดับสูงปฏิบัติกับพนักงานในองค์กรอย่างเป็นมิตร และส่งเสริมพัฒนาผู้ปฏิบัติงานไปพร้อมกัน การสื่อสารรายงานข้อมูลประเด็นสำคัญต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับงานทุกครั้ง และการมีกระบวนการกำหนดเป้าหมายดำเนินการ อย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับงานวิจัย (สิทธิพันธ์ พุทธหิน, 2561) พบว่า ความมั่นคงในงานที่ปฏิบัติ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงาน ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน และนโยบายและการบริหาร จะเป็นปัจจัยให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความตั้งใจคงอยู่ ผู้ตอบแบบสอบถามคิดเห็นว่า มีความตั้งใจคงอยู่ จากการไม่รู้สึกว่าการทำงานที่องค์กรเป็นการผูกมัดตัวเองความภูมิใจเมื่อบอกกับคนอื่นว่า ท่านทำงานที่องค์กร การมีความสุขที่ได้ทำงานที่องค์กร การมีความคาดหวังว่าจะทำงานตำแหน่งปัจจุบันในองค์กรนี้ และการเลือกอาชีพปัจจุบัน เพราะเป็นความต้องการของตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัย (กรรัช ภูมิรินทร์ และ จิราพร ระโหฐาน, 2565) พบว่า บรรยากาศในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัว/ครอบครัว วัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กร และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา จะส่งผลต่อการยึดมั่นอุดมการณ์ในการทำงาน และ ความตั้งใจคงอยู่ในงานของข้าราชการ ตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ ได้แก่ ด้านความผูกพัน และด้านการยึดมั่นอุดมการณ์ในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ระบายอากาศองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่กับองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ระบายอากาศองค์กร ในธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ เป็นองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในองค์กรซึ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ สามารถที่จะรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และการรับรู้บรรยากาศองค์กรเหล่านี้ก็จะส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรด้วย นอกจากนี้แล้ว บรรยากาศองค์กรยังเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กรซึ่งลักษณะเฉพาะต่างๆ เหล่านี้ก็จะจะเป็นสิ่งที่ทำให้แต่ละองค์กรนั้นมีความแตกต่างกันออกไป ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ เป็นความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานเมื่อบุคลากรสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กร สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานได้ ย่อมก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน และทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ เป็นอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจนั้นอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ผู้บริหารจึงควรติดตาม เพื่อแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นตอบสนองต่อบุคลากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กรได้ สอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ในองค์กรของ วิศวกรบริษัทญี่ปุ่น ในเขตประกอบการเสรีนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร (ธัญญาวดี เฟื่องตะโก, 2562)

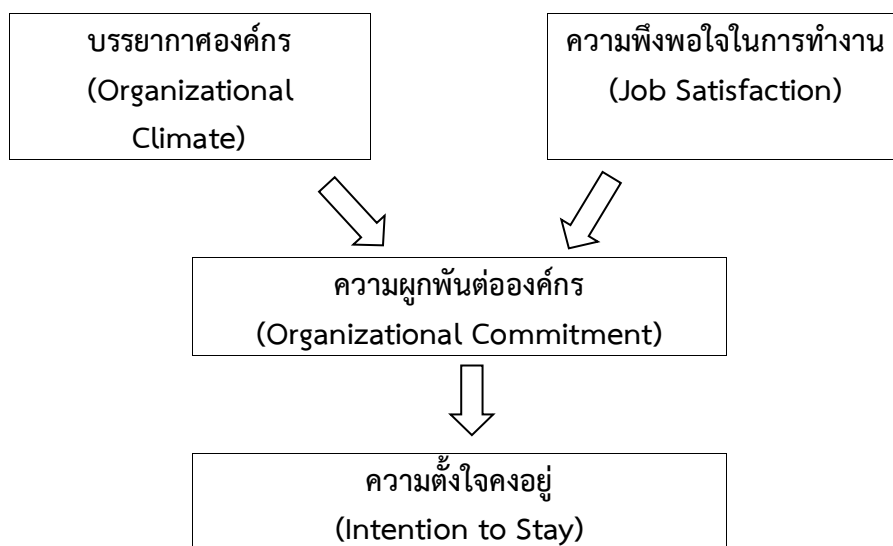
ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างบรรยากาศองค์กรและความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ เป็นพลังและความรู้สึกเชิงบวก ที่ส่งผลต่อภาวะจิตใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่คงอยู่ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่กะทันหัน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกเป็นส่วนประกอบหลักและเป็นส่วนร่วมของงานที่ทำอยู่ มีความรู้สึกอยากทุ่มเทร่างกายและแรงใจในการทำงานโดยไม่

รู้ตัว และมีทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงานและแสดงออกผ่านบรรยากาศองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัย (พิพากร เลขภัสร์, 2563; กรรัช กุณรินทร์ และ จิราพร ระโหฐาน, 2565) พบว่า บรรยากาศในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัว/ครอบครัว วัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กร และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา จะส่งผลต่อการยึดมั่นอุดมการณ์ในการทำงาน และ ความตั้งใจคงอยู่ในงานของข้าราชการ โดยส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์กรไปยังความตั้งใจคงอยู่ในงาน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 4 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ที่เป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ เป็นการที่บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรและมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในองค์กรนี้ต่อไปให้ยาวนานที่สุดเท่าที่ทำได้ด้วยความเต็มใจ ไม่ต้องการที่จะมองหาอาชีพอื่นหรือเปลี่ยนสถานที่ทำงานในอนาคต และบุคคลที่มีความตั้งใจคงอยู่ในงาน จะมีความสุขในการทำงาน มีความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ ไม่มีความคิดที่จะลาออกจากงาน ถึงแม้จะมีองค์กรอื่นเสนองานที่ดีกว่านี้บุคลากรก็ไม่เปลี่ยนใจ สอดคล้องกับงานวิจัย (ศรัณย์ พิมพ์ทอง, 2557) พบว่า ตัวแปรความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร และทั้งตัวแปรความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ในองค์กร

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้ เป็นกระบวนการการธำรงรักษาพนักงานในองค์กรอย่างยั่งยืน ดังแผนภาพ



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

บรรยากาศองค์กร (Organizational Climate) : ลักษณะของสภาพแวดล้อมในที่บุคคลนั้นๆได้ปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างกันออกไป บุคคลในองค์กรเกิดการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม ส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งแสดงออกถึงประสิทธิภาพขององค์กร

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) : ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่องาน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจนั้นอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารจึงควรติดตามเพื่อแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นตอบสนองต่อบุคลากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กรได้

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) : ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร ยอมรับและทำตามเป้าหมายองค์กร หรือ หมายถึง ทศนคติที่สะท้อนถึงความภักดีของพนักงานต่อองค์กร ทำงานเต็มประสิทธิภาพให้บรรลุเป้าหมาย ส่งผลถึงความสำเร็จก้าวหน้าต่อองค์กร

ความตั้งใจคงอยู่ (Intention to Stay) : การที่พนักงานต้องการอยู่ในองค์กรเดิม โดยไม่คิดที่จะลาออกจากงานที่ตนเองทำ และวางแผนที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นให้นานที่สุด

สรุป

สรุปในภาพรวมของบทความ พบว่า บรรยากาศองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่กับองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างบรรยากาศองค์กรและความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ และความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ดังนั้น ธนาคารกรุงเทพ ควรมุ่งทดสอบความพึงพอใจในการทำงาน บรรยากาศองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในองค์กร โดยผลการศึกษจะสามารถช่วยเพิ่มเติมแนวคิดในเรื่องการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ระดับบรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ธนาคารกรุงเทพ ควรสร้างบรรยากาศที่ดีในงานทำงานและสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน อีกทั้ง สร้างความผูกพันที่มีต่อองค์กรให้กับพนักงานมีเป้าหมายและอยากที่จะคงอยู่ในองค์กรต่อไปในอนาคต

2. ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า บรรยากาศองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่กับองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ดังนั้น ธนาคารกรุงเทพ ควรปรับปรุงบรรยากาศองค์กร และส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความตั้งใจคงอยู่กับองค์กรมากขึ้น

3. ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างบรรยากาศองค์กรและความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ดังนั้น ธนาคารกรุงเทพ ควรเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรโดยการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรายงานข้อมูล ประเด็นสำคัญต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับงานให้มากขึ้น

4. ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 4 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ดังนั้น ธนาคารกรุงเทพ ควรเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรโดยการส่งเสริมให้พนักงานเห็นความสำคัญของงานที่ทำและพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์กร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมที่อาจจะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความภักดีต่อองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. ควรขยายขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากงานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ เท่านั้น งานวิจัยในอนาคตสามารถขยายขอบเขตเป็นกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ได้ เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบความเหมือน ความแตกต่าง เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาต่อไปได้
3. เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยให้ความเห็นว่า ควรศึกษาความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ในงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กรรัช กุณรินทร์ และ จิราพร ระโหฐาน. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของข้าราชการตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. *วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 6(1), 104-115.
- กันติทัต โกมลเสนาะ. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานมหาวิทยาลัยเจนเนอเรชั่นวาย ในสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐในภาคใต้ของประเทศไทย (วิทยานิพนธ์รับประกาศนียบัตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2563). รายงานความยั่งยืน ปี 2563. สืบค้นจาก https://www.bangkokbank.com/-/media/files/investor-relations/sustainability-report/2020/sr2020_th.pdf?la=th-h&hash=324C5355C8E1DE767DDCF7DA7989B2E80E5F5B0E.
- ธันช ชูพรหมวงศ์. (2557). บทบาทสื่อบุคคลในการบริหารจัดการตราสินค้าองค์กร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธัญญาวดี เพ็งตะโก. (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจอยู่ในองค์การของวิศวกรบริษัทญี่ปุ่น ในเขตประกอบการเสรีนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา(วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พิพากร เลขภัสร์. (2563). การศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของลักษณะ บุคลิกภาพเชิงรุกและการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานโดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรสื่อของพนักงาน บริษัทผู้ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า. *HR intelligence*, 15(1), 39-56.
- ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2557). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 37(142), 16-32.
- สิทธิพันธ์ พุทธหนุน, ชลิตา ศรมณี, เฉลิมพล ศรีหงษ์, เสาวลักษณ์ สุขวิรัช และ วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 6(3), 873-895.
- Alavi, H. R., & Jahandari, R. (2005). The Organizational Climate of Kerman Shahid Bahonar University: Its Comparison with Desired Organization Climate from the Viewpoints of the Personal (Staff) of the University. *Public Personal Management*, 34(3), 247-261.

- Aube, C., Brunelle, E., & Rousseau, V. (2014). Flow Experience and Team Performance: The Role of Team Goal Commitment and Information Exchange. *Motivation & Emotion*, 38(1), 120-130.
- Imran, R., Majeed, M., & Ayub, A. (2015). Impact of Organizational Justice, Job Security and Job Satisfaction on Organizational Productivity. *Journal of Economics, Business and Management*, 3(9), 840-845.
- Kulesa, P. (2003). Keeping the Good Apples. *Criminology and Law Enforcement*, 47(8), 32-35.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(1), 541-572.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2004). *Human Resource Management*. Ohio: South-Western College Publishing.
- Neuhauser, C. (2002). Learning Style and Effectiveness of Online and Face-to-Face Instruction. *The American Journal of Distance Education*, 16(2), 99-113.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire: A Cross-National Study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701-716.
- Steers, R. M., & Porter, L. (1979). *Motivation and Work Behavior*. New York : McGraw-Hill.
- Vanaki, Z., & Vagharseyyedin, S. A. (2009). Organizational Commitment, Work Environment Conditions, and Life Satisfaction Among Iranian Nurses. *Nursing and Health Sciences*, 11(1), 404-409.
- Yuan, K. H., Wu, R., & Bentler, P. M. (2011). Ridge Structural Equation Modelling with Correlation Matrices for Ordinal and Continuous Data. *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology*, 64(1), 107-133.