



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการธนาคารออมสิน
สำนักงานใหญ่

Factors Affecting Organizational Commitment of Personnel in the Operations
Group Government Savings Bank Head Office

นฤมล นาคศรี^{1*} และธัญนิตา พ้องฤกษ์²

Naruemol Naksri^{1*} and Thanita Kongrerk²

^{1*}บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

²กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

^{1*}Graduate School Management Program School the Faculty of Business Administration
University of the Thai Chamber of Commerce

²Management Program School the Faculty of Business Administration University of the Thai Chamber of Commerce

Email: ning4decem@gmail.com and ajarnthanita@gmail.com

Received: 9 July 2025

Revised: 27 July 2025

Accepted: 29 July 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ และ 3. เพื่อศึกษาปัจจัยประสบการณ์ในงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีเครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มปฏิบัติการของธนาคารออมสิน จำนวน 260 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าที่ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Anova Analysis และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ที่อายุแตกต่างกันมีความผูกพันองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับรายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความผูกพันองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ โดยลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับของงาน และด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) ประสบการณ์ในงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ โดยประสบการณ์ในงานด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กรส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



คำสำคัญ: ลักษณะงาน, ประสบการณ์ในงาน, ความผูกพันองค์กร

Abstract

This research consists purposes were 1. to study compare the organizational commitment of personnel in the Operations Group, Government Savings Bank Head Office, classified by demographic characteristics 2. to study the factors of job characteristics affecting the organizational commitment of personnel and 3. to study the factors of work experience affecting the organizational commitment of personnel. This research was a quantitative study. The research instrument was a questionnaire. The sample group consisted of 260 employees from the operations group of the Government Savings Bank. Simple random sampling was used. The data collected from the questionnaires were analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean, standard deviation and t-test. One-Way Anova and multiple regression analysis were used. The results showed that 1) Personnel from the operations group of the Government Savings Bank, head office, with different ages having different organizational commitment, at the .05 level. Gender, status, education level, length of service, monthly income, and job position did not have any statistically significant differences in organizational commitment 2) Job characteristics influenced organizational commitment of personnel from the operations group of the Government Savings Bank, head office, with job characteristics in terms of job feedback and job opportunities having the opportunity to interact with others having statistically significant effects at the .01 level and 3) Work experience influenced organizational commitment of personnel from the operations group of the Government Savings Bank, head office, with job experience in terms of expectations being met from the organization having a statistically significant effect at the .05 level and attitudes toward coworkers and the organization having a statistically significant effect at the .01 level.

Keywords: Job Characteristics, Work Experience, Organizational Commitment

บทนำ

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินที่สำคัญของประเทศไทย ภายใต้ร่มพระบรมโพธิสมภารของพระมหากษัตริย์แห่งพระบรมราชจักรีวงศ์ ยึดมั่นในการทำหน้าที่ธนาคารที่จะสร้างความสุขให้พี่น้องคนไทย และนำพาความเจริญเพื่อประเทศชาติพัฒนาในทุกด้าน เพื่อสังคม เพื่อความสุขที่ยั่งยืน (ธนาคารออมสิน, 2566) มีกลุ่มปฏิบัติการที่มีหน้าที่ในการดำเนินงาน และให้บริการทั้งในระดับสำนักงานสาขา และสำนักงานใหญ่ โดยพนักงาน และลูกจ้างในกลุ่มปฏิบัติการถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ (ธนาคารออมสิน, 2566) การต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และปริมาณผู้เข้าใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ต้องรอกการดำเนินการนาน การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า ซึ่งมาจากการที่องค์กรประสบ

ปัญหาเกี่ยวกับอัตราค่าจ้างพล โดยมิพนักงานไม่เพียงพอจากการลาหยุดงาน หรือการลาออก ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ มีการปฏิบัติงานซ้ำซ้อน ปัญหาระบบเทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่มีนำมาใช้ในขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้มีลักษณะของการปฏิบัติงานมีความหลากหลายเพิ่มขึ้น รวมถึงองค์กรขาดการส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และการฝึกอบรมอย่างทั่วถึงให้กับพนักงาน และลูกจ้าง ทำให้ต้ององค์กรต้องสูญเสียพนักงานและลูกจ้างที่มีความต้องการแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงาน มาจากการที่พนักงานและลูกจ้างที่มีทักษะ ความรู้ และความสามารถ มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานในลักษณะงานที่ดีตรงตามความต้องการ (ศรีสุนันท์ วัฒนา, 2559) การรักษาแรงงานที่มีคุณภาพ และความร่วมมือในการทำงาน ทรัพยากรมนุษย์จึงนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินการ ทั้งในด้านความคิด การวางแผน และการจัดการการดำเนินการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้เกิดความรัก ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุด การส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้องค์กรมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และทำให้บุคลากรได้รับสิ่งที่ต้องการ เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และการขึ้นเงินเดือน บุคลากรรู้สึกได้ถึงมีความมั่นคงในหน้าที่ และจะยึดมั่นอยู่กับองค์กรต่อไป เมื่อพนักงานมีความผูกพันกับองค์กร จะทำให้มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ไม่อยากเปลี่ยนงาน ความผูกพันขององค์กรจึงเป็นตัวเชื่อมระหว่างบุคลากรกับเป้าหมายขององค์กร ทำให้บุคลากรรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น (ประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์, 2562)

ซึ่งความผูกพันขององค์กรเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กร เช่น ความรัก ความภาคภูมิใจ และความเอาใจใส่ บุคลากรจะรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เชื่อมั่นในเป้าหมายและค่านิยม พร้อมยอมรับ และเสียสละเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร บุคลากรที่มีความผูกพันจะทำงานด้วยความเต็มใจมีความมุ่งมั่นในการช่วยองค์กรประสบความสำเร็จ และต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป (อนุศิษฐ์ ฐานไชยกร, 2562) จากจำนวนพนักงาน และลูกจ้าง สังกัดกลุ่มปฏิบัติการธนาการออมสินสำนักงานใหญ่ ในปี 2565 ที่มีจำนวน 837 คน และในปี 2566 มีพนักงาน และลูกจ้าง จำนวน 788 คน ซึ่งในปี 2566 มีจำนวนพนักงาน และลูกจ้างลดลงจากปี 2565 จำนวน 49 คน (ธนาการออมสิน, 2566) องค์กรจึงควรส่งเสริมความผูกพันขององค์กรของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการสรรหา การคัดเลือกบุคลากร และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ดังนั้น การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้องค์กรดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วศิน ธรรมรัตน์วิภาค, 2559)

ยิ่งไปกว่านั้น จากบริบทและปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัจจุบันไม่อาจมองเพียงด้านปริมาณของกำลังคนหรือเพียงการจัดสรรงานให้เหมาะสมเท่านั้น หากแต่จำเป็นต้องเชื่อมโยงกับมิติด้านจิตใจของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความผูกพันต่อองค์กร” ซึ่งเป็นแรงผลักดันภายในที่ทรงพลังและมีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงาน ความตั้งใจอยู่กับองค์กร และความเต็มใจในการทุ่มเทให้กับเป้าหมายร่วมขององค์กรอย่างแท้จริง การส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรจึงต้องเริ่มจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างรอบด้าน เช่น ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ การยอมรับจากผู้บริหาร และสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งล้วนส่งผลต่อการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับคุณค่าในตนเองและการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หากสามารถบริหารจัดการสิ่งเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสมและตรงตามความต้องการของบุคลากร ก็จะช่วยเสริมสร้างความจงรักภักดี ลดอัตราการลาออก และทำให้สถาบันการเงินเช่นธนาการออมสินสามารถรักษาทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพไว้ได้อย่างมั่นคงในระยะยาว

ดังนั้น การศึกษาค้นคว้าความผูกพันองค์กรของบุคลากรในสถาบันการเงิน ในเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่จึงมีความสำคัญ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางวางแผนดำเนินการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะงานที่มอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการ และความเข้าใจเกี่ยวกับประสบการณ์ในงานของบุคลากร สามารถนำไปกำหนดนโยบายแนวทางการจัดการทรัพยากรบุคลากรในสถาบันการเงิน พัฒนาองค์กรสถาบันการเงิน ส่งเสริมปรับปรุงลักษณะงาน กระบวนการทำงาน วางแผนพัฒนาสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์กร และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ส่งเสริมบุคลากรแต่ละกลุ่มในสถาบันการเงินให้เกิดความผูกพันองค์กร ลดอัตราการลาออก เสริมสร้างความผูกพันองค์กรของบุคลากรเพิ่มขึ้นส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลของสถาบันการเงิน จนนำไปสู่ความสำเร็จของธนาคารเพิ่มมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาประสบการณ์ในงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีด้านลักษณะประชากรศาสตร์ แนวคิดและทฤษฎีด้านลักษณะงาน แนวคิดและทฤษฎีด้านประสบการณ์ในงาน และแนวคิดและทฤษฎีความผูกพันองค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดหลักในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรในระยะยาว และความพึงพอใจในงาน จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายในกลุ่มปฏิบัติการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ความผูกพันเชิงอารมณ์ (Affective Commitment) ความผูกพันต่อเนื้อ และความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน (Normative Commitment) เป็นสามประเภทใหญ่ ๆ ที่ความผูกพันต่อองค์กรสามารถแบ่งออกได้ ปัจจัยทั้งสามนี้มีผลโดยตรงต่อการมีส่วนร่วม แรงจูงใจ และการลดการลาออกของพนักงาน นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้จัดการและเพื่อนร่วมงาน โอกาสเติบโตและก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในงาน และการปรับค่านิยมขององค์กรและพนักงานให้สอดคล้องกัน ล้วนเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานภายในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพิจารณาถึงมาตรฐานระดับสูงของกระบวนการภายใน ความถูกต้องแม่นยำ และความรับผิดชอบที่จำเป็นสำหรับการทำงานที่ธนาคารออมสิน การมีส่วนร่วมขององค์กรจะเพิ่มขึ้นอย่างมากหากมีเครือข่ายสนับสนุน การสื่อสารที่ดี และเทคนิคการจัดการที่เท่าเทียมกัน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมต้องอาศัยทั้งการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ที่เหมาะสมและการตระหนักถึงสภาพแวดล้อมเฉพาะตัวขององค์กร

วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ประกอบด้วย

1.1 ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสังกัดกลุ่มปฏิบัติการธนาคารออมสิน จำนวน 788 คน (ธนาคารออมสิน, 2566)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสังกัดกลุ่มปฏิบัติการของธนาคารออมสิน จำนวน 260 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์ยามาน (1973) แล้วทำการการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

2. เครื่องมือศึกษาวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับรายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานของบุคลากรที่เป็นพนักงาน และลูกจ้าง สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ได้แก่ 1) ด้านความเป็นอิสระของงาน 2) ด้านความหลากหลายของงาน 3) ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน 4) ด้านผลสะท้อนกลับของงาน และ 5) งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยใช้ค่า (Rating Scales) วัดระดับความคิดเห็นซึ่งมีทั้งหมด 5 ระดับ (1 = ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ถึง 5 = ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ในงานของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ได้แก่ (1) ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร (2) ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ (3) ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร และ (4) ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร ใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยใช้ค่า (Rating Scales) วัดระดับความคิดเห็นซึ่งมีทั้งหมด 5 ระดับ (1 = ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ถึง 5 = ระดับความคิดเห็นมากที่สุด และส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันขององค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ได้แก่ (1) ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (2) ความเต็มใจในการทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และ (3) ความปรารถนาในการที่จะเป็นสมาชิกในองค์กร ใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยใช้ค่า (Rating Scales) วัดระดับความคิดเห็นซึ่งมีทั้งหมด 5 ระดับ (1 = ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ถึง 5 = ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองผ่าน Google Form โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จากบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสังกัดกลุ่มปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 260 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ประกอบด้วย

4.1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าเฉลี่ยร้อยละ (Percentage)

4.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน ประสบการณ์ในงาน และความผูกพันในองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 วิเคราะห์ผลความแตกต่างโดยการทดสอบด้วยค่าที (t - test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Anova Analysis เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยนำค่าเฉลี่ยมาวิเคราะห์ทดสอบแบบรายคู่ LSD (Fisher's Least – significant difference)

4.4 วิเคราะห์ด้วยสถิติถดถอยพหุคูณเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression) ใช้แบบวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมดในครั้งเดียว (Enter) เพื่ออธิบายลักษณะงาน และประสบการณ์ในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรบุคลากรสังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประกอบด้วย

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ใช้เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง อาทิ ค่าความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage) เพื่อแจกแจงลักษณะประชากรศาสตร์ (เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแสดงระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยต่าง ๆ และระดับความผูกพันในองค์กร

5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร เช่น การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันในองค์กรจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ อาทิ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (เช่น ลักษณะงาน ประสบการณ์ในงาน กับความผูกพันในองค์กร) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร และพยากรณ์ค่าตัวแปรตามจากตัวแปรอิสระ

ผลการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.08 มีอายุ 35 – 44 ปี ร้อยละ 48.85 สถานภาพโสด ร้อยละ 58.08 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 75 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1- 5 ปี ร้อยละ 37.31 มีระดับรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ที่ 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 34.62 และส่วนใหญ่เป็นพนักงาน ร้อยละ 80

2. ผลการศึกษาลักษณะงานของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะงานของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลักษณะงานแต่ละด้านของบุคลากร

ลักษณะงาน	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	3.29	0.68	ปานกลาง
2. ด้านความหลากหลายของงาน	4.22	0.61	มาก
3. ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	4.20	0.72	มาก
4. ด้านผลสะท้อนกลับของงาน	4.25	0.63	มาก

5. ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	4.25	0.66	มาก
รวม	4.04	0.54	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ณาการอมสินสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ระดับมากอันดับแรก ได้แก่ ด้านผลสะท้อนกลับของงาน รองลงมา ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน และด้านความมีอิสระในการทำงาน ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการศึกษาประสบการณ์ในงานของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ณาการอมสินสำนักงานใหญ่

ผลการวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในงานของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ณาการอมสินสำนักงานใหญ่ตามดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสบการณ์ในงานแต่ละด้านของบุคลากร

ประสบการณ์ในงาน	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	4.31	0.63	มาก
2. ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้	4.32	0.61	มาก
3. ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร	4.34	0.62	มาก
4. ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร	4.42	0.58	มาก
รวม	4.35	0.56	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ในงานของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ณาการอมสินสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 พบว่า ด้านที่อยู่ระดับมากอันดับแรก ได้แก่ ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร รองลงมา ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ และด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร

4. ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ณาการอมสินสำนักงานใหญ่

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ณาการอมสินสำนักงานใหญ่ตามดังตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้านของบุคลากร

ความผูกพันต่อองค์กร	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	4.28	0.67	มาก
2. ด้านความเต็มใจในการทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	4.41	0.61	มาก
3. ด้านความปรารถนาในการที่จะเป็นสมาชิกในองค์กร	4.53	0.58	มากที่สุด
รวม	4.41	0.55	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธาราธารอมสิน สำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 พบว่า ด้านที่อยู่ระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความปรารถนาในการที่จะเป็นสมาชิกในองค์กร รองลงมา ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเต็มใจในการทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร

5. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า สมมติฐานที่ 1 บุคลากรสังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธาราธารอมสินสำนักงานใหญ่ที่ลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน พบว่า บุคลากรสังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธาราธารอมสินสำนักงานใหญ่ที่อยู่แตกต่างกัน มีความผูกพันองค์กรโดยรวม ความผูกพันองค์กรด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (Y1) ความผูกพันองค์กรด้านความเต็มใจในการทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร (Y2) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรสังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธาราธารอมสินสำนักงานใหญ่ที่เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับรายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน มีความผูกพันองค์กรโดยรวม ความผูกพันองค์กรด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (Y1) ความผูกพันองค์กรด้านความเต็มใจในการทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร (Y2) และความผูกพันองค์กรด้านความปรารถนาในการที่จะเป็นสมาชิกในองค์กร (Y3) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติตามตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 บุคลากรสังกัดกลุ่มปฏิบัติการธาราธารอมสินสำนักงานใหญ่ที่ลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน

ลักษณะประชากรศาสตร์	ความผูกพันต่อองค์กร			P-value
	(Y ₁)	(Y ₂)	(Y ₃)	
เพศ	.443	.833	.926	.665
อายุ	.039	.020	.538	.039
สถานภาพ	.077	.310	.602	.180
ระดับการศึกษา	.048	.322	.321	.128
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	.017	.080	.216	.066
ระดับรายได้ต่อเดือน	.051	.134	.569	.168
ตำแหน่งงาน	.045	.226	.748	.238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า สมมติฐานที่ 2 ลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการธาราธารอมสินสำนักงานใหญ่ พบว่า ลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธาราธารอมสินสำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความมีอิสระในการทำงาน 2) ด้านความหลากหลายของงาน 3) ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน 4) ด้านผลสะท้อนกลับของงาน และ 5) ด้านงานที่มีโอกาสปฏิบัติงานสัมพันธ์กับ

ผู้อื่น สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ได้ร้อยละ 55.2 ซึ่งในขณะที่ตัวแปรอื่นคงที่การเปลี่ยนแปลงของลักษณะงาน ด้านผลสะท้อนกลับของงาน 1 หน่วยวิเคราะห์ จะส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการเปลี่ยนแปลงของลักษณะงาน ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น 1 หน่วยวิเคราะห์ จะส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความหลากหลายของงาน และด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลส่งผลความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านผลสะท้อนกลับของงาน ($\beta = .369$) ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ($\beta = .349$) ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ($\beta = .080$) ด้านความมีอิสระในการทำงาน ($\beta = .018$) และด้านความหลากหลายของงาน ($\beta = .007$) ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ประสพการณ์ในงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

ลักษณะงาน		ความผูกพันองค์กร				
		B	SE(b)	Beta	t	P-value
(Constant)		1.529	.180		8.481	.000
1. ด้านความมีอิสระในการทำงาน		.014	.037	.018	.389	.698
2. ด้านความหลากหลายของงาน		-.006	.065	-.007	-.097	.923
3. ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน		.061	.060	.080	1.011	.313
4. ด้านผลสะท้อนกลับของงาน		.322	.074	.369	4.365**	.000
5. ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น		.289	.066	.349	4.354**	.000
r	R ²	Adjusted R ²	S.E(est.)		F	P-value
.749	.560	.552	.36872		64.764**	.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 พบว่า สมมติฐานที่ 3 ประสพการณ์ในงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ พบว่า ประสพการณ์ในงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยประสพการณ์ในงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร 2) ความรู้สึกที่องค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ 3) ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร และ 4) ทศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของ ความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ

ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ได้ร้อยละ 63.9 ซึ่งในขณะที่ตัวแปรอื่นคงที่การเปลี่ยนแปลงของประสบการณ์ในงาน ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร (.000) 1 หน่วยวิเคราะห์ จะส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน เท่ากับ (.230) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การเปลี่ยนแปลงของประสบการณ์ในงาน ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร (.015) 1 หน่วยวิเคราะห์ จะส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน เท่ากับ (.146) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การเปลี่ยนแปลงของประสบการณ์ในงาน ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร (.000) 1 หน่วยวิเคราะห์ จะส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน เท่ากับ (.450) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ประสบการณ์ในงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

ประสบการณ์ในงาน			ความผูกพันองค์กร				
			B	SE(b)	Beta	t	P-value
(Constant)			.925	.163		5.665	.000
1. ความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร			.230	.065	.262	3.561**	.000
2. ความรู้สึกว่าคุณค่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้			-.031	.078	-.034	-.393	.695
3. ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร			.146	.059	.165	2.460*	.015
4. ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร			.450	.068	.476	6.647**	.000
r	R ²	Adjusted R ²	S.E(est.)		F		P-value
.803	.645	.639	.33086		115.655**		.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 6 พบว่า ส่วนประสบการณ์ในงาน ด้านความรู้สึกว่าคุณค่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ (.695) ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลส่งผลความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร ($\beta = .476$) ความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ($\beta = .262$) ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ($\beta = .165$) และความรู้สึกว่าคุณค่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ ($\beta = -.034$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า บุคลากรสังกัดกลุ่มปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ที่ลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน คือ บุคลากรสังกัดกลุ่มปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ที่อายุแตกต่างกันมีความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรสังกัดกลุ่มปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ที่เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับรายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความผูกพันองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. เพื่อศึกษาลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ พบว่า ลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ โดยลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ได้ร้อยละ 55.2 ลักษณะงานด้านผลตอบแทนกลับของงาน และด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นส่งผลต่อความผูกพันองค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยลักษณะงานที่มีอิทธิพลส่งผลความผูกพันองค์กรมากที่สุด ได้แก่ ด้านผลตอบแทนกลับของงาน รองลงมา ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านความหลากหลายของงาน ตามลำดับ

3. เพื่อศึกษาประสบการณ์ในงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ พบว่า ประสบการณ์ในงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ โดยประสบการณ์ในงานทั้ง 4 ด้าน สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ได้ร้อยละ 63.9 ประสบการณ์ในงานด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร และทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กรส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประสบการณ์ในงานด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยประสบการณ์ในงานที่มีอิทธิพลส่งผลความผูกพันองค์กรมากที่สุด ได้แก่ ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร และด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ตามลำดับ

การอภิปรายผล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. การเปรียบเทียบความผูกพันองค์กรบุคลากร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า บุคลากรสังกัดกลุ่มปฏิบัติการ หนาอาคารอมสินสำนักงานใหญ่ที่อายุแตกต่างกันมีความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน ส่วนเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลา การปฏิบัติงาน ระดับรายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความผูกพันองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ เป็นเพราะ กลุ่มบุคลากรที่มีอายุมากของหนาอาคารอมสิน ทำงานกับหนาอาคารอมสินมาเป็นระยะเวลานาน ทำให้เกิดความรู้สึกว่าผูกพัน และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยหนาอาคารอมสินเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงสูง บุคลากรที่มีอายุมากจึงให้ความสำคัญมองถึงความมั่นคงในชีวิต แตกต่างจากบุคลากรที่มีอายุน้อย จะมีความต้องการในการเรียนรู้ พัฒนตนเอง ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ใหม่ ๆ และความก้าวหน้าในสายอาชีพ ทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า ส่วนเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับรายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงานที่ต่างกัน หนาอาคารอมสินมีวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความเสมอภาค และความเท่าเทียมกันในหมู่บุคลากร มีระบบสวัสดิการ และผลประโยชน์ที่ครอบคลุมตอบสนองความต้องการของบุคลากรทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน สร้างความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่าง จนทำให้บุคลากรทุกคนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความผูกพันร่วมกัน สอดคล้องกับรัฐพล ถีสกุล และนพ พงศ์ เกิดเงิน (2567) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเก็บขยะที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรในเขตจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานเก็บขยะในเขตจังหวัดสมุทรปราการที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร พบว่า ลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดกลุ่มปฏิบัติการ หนาอาคารอมสินสำนักงานใหญ่ โดยลักษณะงานที่มีอิทธิพลส่งผลความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ด้านผลสะท้อนกลับของงาน รองลงมา ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ส่วนด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านความหลากหลายของงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะกลุ่มปฏิบัติการหนาอาคารอมสิน จะมีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด (KPIs) ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการ และการปฏิบัติตามกฎระเบียบของหนาอาคาร ซึ่งผลสะท้อนกลับที่ได้จะช่วยให้บุคลากรทราบถึงจุดแข็ง และจุดที่ต้องปรับปรุงนำไปปรับปรุงพัฒนาดตนเอง จนได้รับคำชมเชย และการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน จนเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง และมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น โดยรูปแบบการทำงานของกลุ่มปฏิบัติการหนาอาคารอมสินเป็นงานที่ต้องทำร่วมกันเป็นทีมในการจัดการธุรกรรมขนาดใหญ่ การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน หรือการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ภายในหนาอาคาร การมีโอกาสนปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และลูกค้า จะช่วยสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรจนมีความผูกพันกับองค์กร สอดคล้องกับอาทิตย์ แก้วมุงคุณ (2567) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยลักษณะงานและปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน ผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนายทหารชั้นประทวน สังกัดกรมแผนที่ทหาร พบว่า ปัจจัยลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนายทหารชั้นประทวน สังกัดกรมแผนที่ทหาร และสอดคล้องกับ Gafur, A., Suryatni, M., and Sakti, D. P. B. (2024) ที่ศึกษาเรื่อง The Effect of Job Characteristics and Work Motivation on Organizational commitment with Job satisfaction as an Intervening Variable on Assistants Ombudsman of the Republic of

Indonesia พบว่า ลักษณะงานมีผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันองค์กรของผู้ช่วยผู้ตรวจการแผ่นดินของสาธารณรัฐอินโดนีเซีย

3. ประสบการณ์ในงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กร พบว่า ประสบการณ์ในงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรสังกัดกลุ่มปฏิบัติการ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ โดยประสบการณ์ในงานที่ส่งผลความผูกพันองค์กรมากที่สุด ได้แก่ ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร และด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะ ธนาคารออมสินมุ่งเน้นในการให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน และการประสานงานระหว่างหน่วยงานเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้การทำงานราบรื่น และมีประสิทธิภาพในงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย ตลอดจน การได้รับมอบหมายงานในหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบสูง การจัดการธุรกรรมทางการเงินที่มีมูลค่าสูง หรือการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน จะทำให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าของตนเอง มีความผูกพันองค์กรจนเกิดความคาดหวังในสวัสดิการที่ดี ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และให้ความมั่นคงในอาชีพ ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองเป็นที่พึ่งพิงได้ สอดคล้องกับรมิตา ประวดี (2564) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา พบว่า ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา และสอดคล้องกับวัชรพล สายแวว, ธีระศักดิ์ หรือตระกูล และรัตนาศรี (2566) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยประสบการณ์การทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในประเทศไทย พบว่า ประสบการณ์การทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ได้แก่ ด้านความพึงพอใจขององค์กร ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ด้านความสำคัญต่อองค์กร และด้านทัศนคติเพื่อนร่วมงาน และองค์กร

ข้อค้นพบ หรือองค์ความรู้ใหม่

1. ปัจจัยลักษณะงานมีอิทธิพลสูงต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรระดับปฏิบัติการ บุคลากรที่รับรู้ว่างานที่ตนรับผิดชอบมีคุณค่า มีความท้าทาย และสามารถใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ จะมีแนวโน้มผูกพันกับองค์กรมากขึ้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการออกแบบงานที่เอื้อต่อความภาคภูมิใจในหน้าที่ และความรู้สึกว่า งานของตนมีความหมาย (Job Meaningfulness) อันเป็นตัวแรงของความผูกพันทางอารมณ์

2. ความมั่นคงในงานและโอกาสความก้าวหน้ามีผลต่อความผูกพันเชิงอารมณ์และพฤติกรรม ความรู้สึกมั่นคงในสายอาชีพ และการเห็นเส้นทางความเจริญเติบโตในงาน ส่งผลให้บุคลากรมีเจตคติเชิงบวกต่อองค์กร มีแนวโน้มตั้งใจทำงาน และลดความตั้งใจในการลาออก องค์ความรู้ชิ้นนี้ชี้ให้เห็นว่า การผูกพันต่อองค์กร มิได้เกิดจากสิ่งตอบแทนเพียงระยะสั้น หากแต่เกิดจากการรับรู้ถึงอนาคตที่มั่นคงและมีคุณค่าในระยะยาว

3. การมีส่วนร่วมในการทำงานส่งเสริมความผูกพันเชิงพฤติกรรม บุคลากรที่มีโอกาสแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หรือเสนอแนะแนวทางการทำงาน จะเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Psychological Ownership) ต่อองค์กร ส่งผลให้แสดงพฤติกรรมเชิงรุก อุทิศตน และยึดมั่นในเป้าหมายขององค์กรอย่างมีพลัง

4. บทบาทของหัวหน้างานในฐานะผู้นำเชิงสนับสนุนมีผลโดยตรงต่อความผูกพันในองค์กร หัวหน้างานที่มีภาวะผู้นำที่เน้นการรับฟัง ให้กำลังใจ และส่งเสริมการเติบโตของผู้ใต้บังคับบัญชา มีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างความไว้วางใจและแรงจูงใจภายใน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานของความผูกพันในองค์กร โดยเฉพาะในกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความใกล้ชิดกับหัวหน้างานโดยตรง

5. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Sense of Belonging) เป็นกลไกกลางที่เชื่อมโยงระหว่างปัจจัยภายนอกและความผูกพันภายในแม้บุคลากรจะได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม หรือมีสภาพแวดล้อมที่ดี แต่หากขาดความรู้สึกว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ก็อาจไม่สามารถสร้างความผูกพันที่ยั่งยืนได้ องค์ความรู้นี้ต่อยอดถึงความสำคัญของการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อความใกล้ชิด การยอมรับ และความภาคภูมิใจร่วมกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 องค์กรควรกำหนดนโยบายการจัดการทรัพยากรบุคคล พัฒนาส่งเสริมบุคลากรที่เป็นพนักงาน และลูกจ้างแต่ละกลุ่มงานให้ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการตัดสินใจ แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อสร้างความไว้วางใจจนเกิดความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น

1.2 องค์กรควรกำหนดแผนพัฒนาส่งเสริม และปรับปรุงลักษณะงาน กระบวนการทำงาน กำหนดนโยบายพัฒนาระบบการ Feedback ที่รวดเร็ว ชัดเจน และสร้างสรรค์ ส่งเสริมกิจกรรมการทำงานร่วมกัน ระดมสมอง หรือกิจกรรมพัฒนาทีม สนับสนุนการใช้งานแพลตฟอร์มแชต ทีมออนไลน์ หรือระบบ Knowledge Sharing จัดมอบหมายภารกิจที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจง เพื่อให้เกิดความรู้สึกร่วมกันที่ได้รับมีคุณค่า เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการทำงานภายใต้กรอบนโยบายของธนาคารออมสิน เพื่อความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของ

1.3 องค์กรควรจัดทำแผนพัฒนาสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน สนับสนุนส่งเสริมบรรยากาศ และวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม จัดกิจกรรมกลุ่มสร้างความสัมพันธ์ จัดอบรม หรือเวิร์คช็อปด้านการสื่อสาร และการสร้างทัศนคติเชิงบวก สนับสนุนวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมมี Feedback เชิงสร้างสรรค์ มีการการยกย่องชมเชยพนักงานที่มีผลงาน หรือพฤติกรรมที่ดี เช่น ให้เงินรางวัล ยกย่องพนักงานดีเด่นประจำเดือน มีระบบรับฟังความคิดเห็น พัฒนาสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของพนักงาน มีการสื่อสารความมั่นคงขององค์กรธนาคารออมสิน และแผนพัฒนาของธนาคารออมสิน เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานในองค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 นำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้กับกลุ่มงาน หรือหน่วยงานอื่น อาทิเช่น พนักงานในกลุ่มงานด้านสินเชื่อ กลุ่มงานด้านการเงิน หรือกลุ่มงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือธุรกิจอื่นทั้งภาครัฐ และเอกชน ที่มีความเป็นธุรกิจ หรือองค์กรคล้ายคลึงกัน หรือมีความแตกต่างกันออกไป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันองค์กรของบุคลากรในกลุ่มงาน หรือหน่วยงาน ของทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ และเอกชนได้อย่างทั่วถึง

2.2 นำผลการศึกษาไปใช้ในการวิจัยเพื่อหาแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันองค์กรของบุคลากรได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น โดยนำไปใช้ศึกษาร่วมกับปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างองค์กร



ด้านนโยบาย และการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน การกระจายอำนาจในองค์กร ปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยทางเทคโนโลยี เป็นต้น จะช่วยให้องค์กรธุรกิจของทุกภาคส่วน เข้าใจถึงภาพรวมของความผูกพันในองค์กร สามารถนำมาใช้กำหนดแนวทางเสริมสร้างความผูกพันองค์กรของบุคลากรในองค์กรได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น

2.3 นำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวิจัยแบบผสมผสาน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกในแต่ละกลุ่มงาน ผู้บริหาร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียด และเฉพาะเจาะจงมากขึ้น จะช่วยทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลนั้นมีความชัดเจน ทำให้เข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในแต่ละกลุ่มงานได้อย่างชัดเจน และนำไปสู่การกำหนดแนวทางแก้ไขที่เหมาะสมยิ่งขึ้น ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้เป็นข้อเท็จจริง และเป็นไปตามสถานการณ์ในปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- ธนาคารออมสิน. (2566). รายงานประจำปี 2566. สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2568, <https://www.gsb.or.th>
- ธนาคารออมสิน. (2566). ประวัติธนาคาร. สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2568, <https://www.gsb.or.th>
- ประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์. (2562). แนวทางการพัฒนาความผูกพันของพนักงานในองค์กร. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 13(2), 493–540.
- รมิตา ประวัติ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัฐพล ลีสกุล และณพพงศ์ เกิดเงิน. (2567). ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเก็บขยะที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรในเขตจังหวัดสมุทรปราการ. Journal of Roi Kaensarn Academi, 9(6), 379–392.
- วสิน ธรรมรัตน์วิภาค. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยดุสิตธานี.
- วัชรพล สายแวว, อีระศักดิ์ หรือตระกูล และรัตนา สีสดี. (2566). ปัจจัยลักษณะงานและปัจจัยประสบการณ์การทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในประเทศไทย. วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น, 5(1), 140–149.
- ศรีสุนันท์ วัฒนา. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริษัท เอจจีเอสที (ประเทศไทย) จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- อนุดิษฐ์ ฐานไชย. (2562). ความผูกพันในองค์กร. Journal of Roi Kaensarn Academi, 4(1), 32-46.
- อาทิตย์ แก้วมุกคุณ. (2566). ปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน ผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนายทหารชั้นประทวน สังกัดกรมแผนที่ทหาร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรังสิต.



Gafur, A., Suryatni, M., and Sakti, D. P. B. (2024). The effect of job characteristics and work motivation on organisational commitment with job satisfaction as an intervening variable on assistants Ombudsman of the Republic of Indonesia. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 8(6), 171–181.