

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
อรวรรณ จำปาศรี

Organizational commitment of employees in the loan procedures department
of Government Housing Bank, Head Office

Orrawan Jampasri

ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนหลักทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การยุคใหม่
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก พ.ศ. 2566

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรและเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ จำนวน 103 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามเท่ากับ .856 การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย t - test และ One - way ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$, S.D.=0.202) การทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้บริหารของธนาคาร ควรมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานคิดว่า จะปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ตลอดไป ถึงแม้ว่าหน่วยงานจะประสบปัญหา รวมถึงการที่พนักงานเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์กร

Abstract

This study aimed to study and understand the Corporate Engagement of Credit Processing Officers Government Housing Bank Head Office. The objective is to study the level of engagement and compare the level of engagement among employees with different personal characteristics. Sample group used in research are 103 employees in the credit formalities department. The questionnaire was a 5-level rating scale. The researcher checked for content validity and the language used in the questionnaire by finding the Index of Item Objective Congruence (IOC) of expert opinions and analyzed to find confidence values (Reliability) of the questionnaire by calculating the Cronbach Alpha Coefficient. The reliability coefficient alpha of the entire questionnaire was obtained as .856. This research Statistics were used to analyze the data, including percentage statistics, mean values, standard deviations, mean tests with t-tests, and One-way ANOVA.

The results of the research found that the level of engagement. Overall, the average is at a high level (\bar{X} = 3.44, S.D. = 0.202). Hypothesis testing found that the sample group had gender, age, marital status, education, salary, and length of service. Overall, there were no differences in opinions regarding employees' engagement to the organization. Suggestions in this research Bank executives. There should be a policy to encourage employees to think that they will work in this department forever. Although the agency has encountered problems including The willingness of employees to sacrifice their personal interests in order for the organization to be successful.

Keyword: Corporate Engagement

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อการบริหาร และพัฒนาประเทศ ดังนั้น ในการที่จะบริหาร และพัฒนาประเทศให้ประสบความสำเร็จนั้น จึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ภายในของประเทศนั้น ๆ เป็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้ ประเทศไทยจึงได้มีการริเริ่มวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ ดังจะเห็นได้จากแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่ฉบับที่ 8 เป็นต้นมา ที่ได้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการวางแผนพัฒนาประเทศ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนจากทุกภาคส่วนของสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน จนนำไปสู่การปรับแนวคิดการพัฒนาประเทศใหม่ที่ไม่มองการพัฒนาประเทศแบบแยกส่วน แต่หันมาเน้นการพัฒนาแบบองค์รวมที่ยึด “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” ในทุกมิติอย่างเป็นองค์รวม และให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สมดุลทั้งด้านตัวคน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างระบบบริหารจัดการภายในที่ดีให้เกิดขึ้นในทุกระดับ อันจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืน โดยมี “คน” เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาได้อย่างแท้จริง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2544, หน้า 2)

ปัจจุบันพนักงาน ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรด้าน “บุคลากร” ที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน ดังนั้น ไม่ว่าจะป็นองค์กรขนาดเล็ก หรือขนาดใหญ่ หากจะดำเนินธุรกิจต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงขึ้นอยู่กับความร่วมมือของทุกคนในองค์กร ทำให้องค์กรจะต้องคำนึงถึงความคาดหวังของบุคลากรให้ได้รับผลประโยชน์ที่เหมาะสม และการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานให้เกิดความรู้สึกรักอยากอุทิศตนด้วยความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อที่จะใช้ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของตนอย่างเต็มที่ในการทำงาน และต้องพยายามรักษาบุคลากรเหล่านี้ไว้กับองค์กร โดยการสนองความต้องการของบุคคลมากขึ้น และสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลเกิดความผูกพันกับองค์กร มีการอุทิศพลังกายพลังใจอย่างเต็มที่ให้แก่องค์กรด้วยความรู้สึกรักเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (อรุณ รักธรรม, 2540, หน้า 180) จากสภาพการณ์ในปัจจุบันสถาบันการเงินในประเทศมีการแข่งขันสูง มีอัตราการลาออกของพนักงาน จากการเสนอผลตอบแทนในการจูงใจให้กับพนักงานที่มีความชำนาญเฉพาะด้านระหว่างสถาบันการเงินด้วยกัน ด้วยเหตุนี้ ความรู้สึกผูกพันกับองค์กร จึงมีความสำคัญการที่องค์กรได้ตระหนัก และเล็งเห็นความสำคัญของบุคลากรนี้เอง จะเป็นการเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร โดยที่เขาจะยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และคงอยู่กับองค์กรตลอดไป ดังนั้น สิ่งที่องค์กรจะต้องคำนึงถึง และตระหนักอยู่เสมอ คือ องค์กรจะพัฒนาอย่างไร เพื่อจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดความผูกพัน ยอมรับเป้าหมายขององค์กร และใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อที่จะทำงานให้กับองค์กร และลดการสูญเสียในสิ่งที่ไม่จำเป็น ภรณี มหามานท์ (2529, หน้า 97) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อที่จะทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา
3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าว มักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่า งาน คือ หนทาง ซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ
4. จากความหมายของคำว่า ความรู้สึกผูกพันนั่นเอง เราอาจคาดหวังได้ว่า บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอควรในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณีความพยายามดังกล่าว มีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคน

จากความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการสินเชื่ อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ เพื่อให้ได้ทราบข้อเท็จจริงอันจะนำไปสู่การพัฒนา และสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงานให้มีความรัก และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นแนวทางที่จะทำให้องค์กร ได้มีการพัฒนาเพื่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป

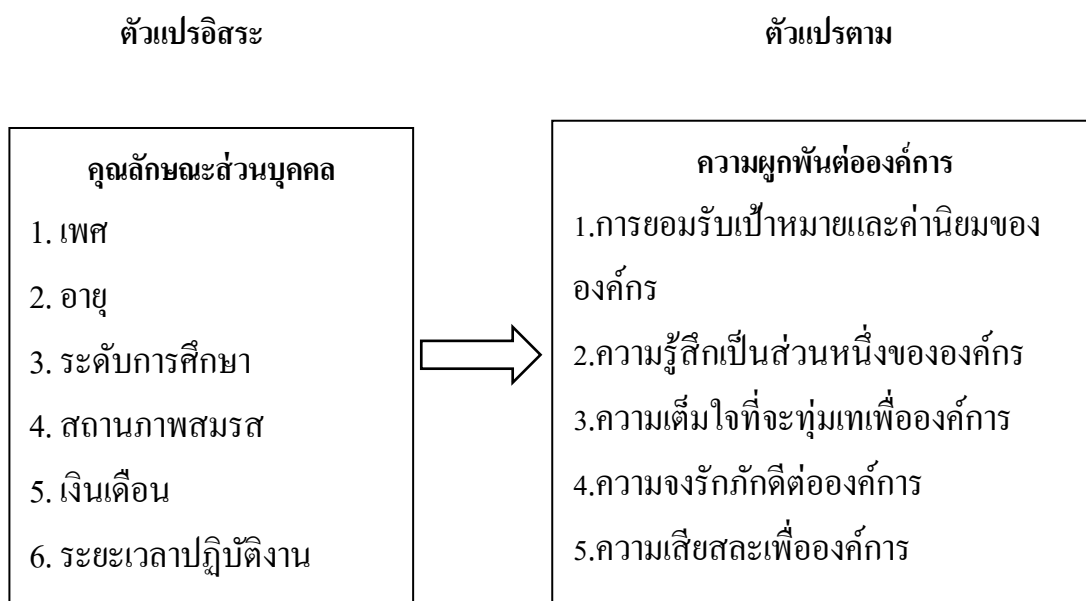
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการทำวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวกับความภักดี ความภักดี หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกซึ่งความรู้สึกเคารพต่อผู้บังคับบัญชา โดยชี้ให้เห็นผลผลิตของคณากรงานมีส่วนร่วมสัมพันธ์เป็นอย่างมากต่อความภักดีจากผู้ได้บังคับบัญชามีความสะดวกในการสั่งการ และง่ายพอที่จะกระตุ้นให้ทีมงานมากขึ้น (Peter & Richard

Scotts, 1962) คือ 1) พฤติกรรมแบบริเริ่มเสริมสร้าง 2) พฤติกรรมแบบถอนใจ 3) ความเป็นอัตตธิปไตย 4) ความสามารถในการผลักดัน 5) ความมีอารมณ์ไม่เอนเอียง (Hoy & William, 1985) ความจงรักภักดีต่อสถานศึกษา เป็นความเชื่อมโยงด้านความผูกพันระหว่างบริษัทและบุคลากร ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลเป็นส่วนหนึ่ง ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานจนแปรเปลี่ยนเป็นความผูกพันต่อสถานศึกษา และนำมาซึ่งความจงรักภักดี (McCarthy, 1998)

ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ ความผูกพันต่อองค์กรหรือเจตคติต่อองค์กรที่จะสะท้อนให้เห็นถึงระบบความเกี่ยวข้องว่าบุคคลมีความเชื่อมั่น ศรัทธา รักและหวงแหนต่อองค์กรที่ตนเอ็นสมาชิกอยู่ ซึ่งระดับความพึงพอใจในระดับสูงมีส่วนสัมพันธ์กับการอยู่กับองค์กรในปัจจุบัน โดยประกอบด้วย 1) การยอมรับอย่างสูงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) การเต็มใจที่จะเข้าไปกระทำการใด แทนได้ 3) ความปรารถนาอย่างสูงส่งที่จะคงอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปความจงรักภักดีต่อองค์กร จึงนับเป็นเจตคติที่ค่อนข้างมั่นคงในช่วงเวลาอันยาวนานที่บุคคลแสดงตนอย่างภูมิใจในองค์กรมีความพึงพอใจและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป ดังนั้นสรุปได้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นที่ช่วยนำพาองค์กรมีประสิทธิผลและอยู่รอดต่อไป นอกจากองค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาเป็นสมาชิกองค์กร การรักษาให้บุคลากรเหล่านั้นคงอยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่าเพื่อนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่วางไว้ ก็เป็นสิ่งที่สำคัญ (Baron & Greenberg, 1995) เป็นความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป ถึงแม้ผู้นั้นจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์กรก็ตาม (Hirschman, 1970)

ประเภทของความภักดี แกมเบล สโตน และวูดคอค ได้แบ่งความจงรักภักดีออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) ความภักดีด้านอารมณ์ (Emotional Loyalty) คือ สภาวะจิตใจ ทศนคติ ความเชื่อและความปรารถนาของลูกค้ำที่มีต่อสินค้าหรือบริการขององค์กร ซึ่งองค์กรจะได้ประโยชน์จากความภักดีของลูกค้ำ ทศนคติ และความเชื่อของตัวลูกค้ำเอง เมื่อลงลึกถึงรายละเอียดของความภักดีจะพบว่าความรู้สึกที่ดีและพิเศษ จะอยู่ในจิตใจของลูกค้ำ ดังนั้นองค์กรจะต้องแสดงความจริงใจ โดยการตอบแทนความภักดีของลูกค้ำด้วยความสัมพันธ์อันดีอย่างเต็มประสิทธิภาพจากการให้บริการ

2) ความภักดีที่เกิดจากเหตุผล (Rational Loyalty) เกิดจากการกระทำด้วยความชอบใจ เต็มใจ หรือชื่นชอบจากการได้รับการบริการที่ดีจากสินค้าหรือบริการคือ การได้รับการตอบสนองที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ำซึ่งจะเป็นเกราะป้องกันไม่ให้ลูกค้ำหันไปภักดีกับองค์กรอื่น ถึงแม้ว่าลูกค้ำคนหนึ่งอาจมีความภักดีได้มากกว่าหนึ่งสินค้าหรือบริการมากกว่าหนึ่งองค์กรก็ตามและเพื่อนร่วมงาน การพึงพาองค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหาร (Gamble, Stone; & Woodcock, 1989)

องค์ประกอบของความภักดี ความภักดีประกอบด้วย 3 มิติ คือ เครื่องชี้วัดความจงรักภักดี สามารถจำแนกเป็นรายด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) ได้แก่ ความไม่อยากย้ายไปจากหัวหน้า ความต้องการที่จะย้ายตามหัวหน้า เมื่อหัวหน้าย้ายไปที่อื่น 2) ด้านความรู้สึกดี (Affective aspect) ได้แก่ ความรักที่จะทำงานกับหัวหน้า และความพึงพอใจในหัวหน้า 3) ด้านการรับรู้ (Cognitive aspect) ได้แก่

ความเชื่อมั่นและไว้วางใจหัวหน้า ความเชื่อมั่นในหัวหน้าแม้คนอื่นจะมีปฏิกิริยาต่อกรดัดสินใจของหัวหน้า ความรู้สึกที่หัวหน้ายินดีรับผิดชอบแทนเมื่อตัวเองบกพร่อง และความรู้สึกโดยตรงว่ามีความภักดีต่อหัวหน้า (Hoy & Richard, 1974) สามารถอธิบายออกเป็น 2 ประการ คือ 1) การที่สมาชิกในองค์กรเต็มใจที่จะอยู่ในองค์กรร่วมกัน และต่อต้านการออกจากงานในกรณีที่ต้องครมมีผลผลิตลดลงและ 2) สมาชิกในองค์กรรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร (Hirschman, 1976)

องค์ประกอบของความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร มี 3 องค์ประกอบ ซึ่งมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในแต่ละด้านแตกต่างกัน ได้แก่ 1) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจลาออกจากงาน 2) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงาน การได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย ความท้าทายของงาน 3) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การพึงพาท้องค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหาร (Meyer & Allen, 1993)

Adler & Adler (1999) กล่าวว่า มี 5 องค์ประกอบที่พัฒนาให้สมาชิกเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างมาก คือ 1) ความมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Domination) คือ การที่สมาชิกทำงานภายใต้การบริหารของผู้นำที่มีความเข้มแข็ง และควบคุมกิจกรรมในชีวิตของตนเองและงานได้ ผู้นำยอมรับสถานะของผู้ได้บังคับบัญชา ละเว้นพฤติกรรมบางอย่างที่เป็นเรื่องเฉพาะบุคคล เพื่อหล่อหลอมตนเองให้ดำเนินบทบาทสมาชิกขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) การแสดงเอกลักษณ์ (Identification) คือ การที่พนักงานองค์กรรับรู้ว่าคุณเองมีการแสดงเอกลักษณ์ของตนเอง และกลุ่มจะทำให้ได้รับรางวัลตอบแทนเกิดแรงบันดาลใจจากบรรยากาศที่มีการกระตุ้นซึ่งกันและกัน ซึ่งมีบรรยากาศที่สนิทสนมเป็นกันเอง แสดงความซื่อสัตย์ต่อกลุ่มพนักงาน แสดงตนเป็นแบบอย่างและหล่อหลอมแนวคิดของแต่ละคนให้เข้ากับของกลุ่มเกิดแรงบันดาลใจทำให้สนใจและอุทิศตนเพื่อสถานศึกษา 3) ความผูกพัน คือ การที่สมาชิกรับรู้ว่าคุณเองได้รับแรงกระตุ้นให้เกิดความจงรักภักดี จากกิจกรรมที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีและเห็นความสำคัญจากการได้เข้าร่วมพิธีปฏิญาณตนว่าจะจงรักภักดีต่อองค์กร และปฏิบัติตามกฎขององค์กร 4) การบูรณาการ คือ การที่สมาชิกในองค์กรรับรู้ว่าคุณเองมีความรู้สึกในระดับสูงเกี่ยวกับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีสัมพันธ์ภาพ มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร มีความสามัคคีภายในหมู่คณะมีการดำเนินงานร่วมกัน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน ไว้วางใจซึ่งกันและกัน เมื่อมีความขัดแย้งจากภายนอก ทีมงานจะรวมตัวกันต่อต้าน 5) กำหนดเป้าหมาย คือ การที่สมาชิกในองค์กรรับรู้ว่าคุณเองมีการยอมรับจุดมุ่งหมายเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีความภูมิใจ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความเสียสละทุ่มเทและพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายของสถานศึกษาโดยรวม

Cooper (1979) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อสถานศึกษา เป็นได้ทั้งทัศนคติและพฤติกรรม โดยทัศนคติ ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นองค์ประกอบหนึ่งของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรแต่ด้านพฤติกรรมนั้นเป็น

การแสดงความรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งพฤติกรรมความรักภักดี มี 2 องค์ประกอบ คือ 1) มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลาในการพัฒนาสถานศึกษา (Active elements) เป็นการกระทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนองค์กร สมาชิกใช้ข้อเรียกร้องในการทำงานให้เป็นเงื่อนไขเพื่อปรับปรุงองค์กรให้ดีขึ้นกว่าเดิม และมีความเชื่อมั่นว่าสามารถปรับปรุงแก้ไขขององค์กรให้ดีขึ้นได้ ซึ่งพฤติกรรมแบบนี้จะก่อให้เกิดความผูกพันและความพึงพอใจต่อองค์กรสูง 2) การอยู่นิ่งเฉย (Passive elements) เป็นการอยู่ในองค์กรอย่างเฉยสงบ เมื่อองค์กรเผชิญภาวะวิกฤต สมาชิกจะอยู่ในองค์กรด้วยความอดทน และปล่อยให้เป็นที่หน้าทีของผู้บริหารในการตัดสินใจต่าง ๆ

ปัจจัยที่มีผลต่อความรักภักดี องค์ประกอบของความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรมี 3 องค์ประกอบ ซึ่งมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในแต่ละด้านแตกต่างกัน ได้แก่ 1) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ประกอบด้วย อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติ งานความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจลาออกจากงาน 2) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงาน การได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย ความท้าทายของงาน 3) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การพึงพ้องค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหาร (Meyer & Allen, 1993)

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อระดับความรักภักดีต่อองค์กร มี 3 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาของการปฏิบัติงานในองค์กร และระดับตำแหน่งงาน 2) ลักษณะของงาน (Job Characteristics) ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และผลย้อนกลับของงาน 3) ประสบการณ์จากการทำงาน (Work Experiences) หมายถึง สภาพการทำงานที่บุคลากรได้รับ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญกับองค์กร ที่สนทนากับเพื่อนร่วมงานและองค์กร ความเชื่อถือได้ขององค์กร ความพึงพอใจขององค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร (Steers, 1997)

กระบวนการเสริมสร้างความจงรักภักดีของบุคลากรในองค์กร ซึ่งกระบวนการเสริมสร้างความจงรักภักดีของบุคลากรในองค์กรเป็นกระบวนการหรือขั้นตอนที่ส่งเสริมความรักภักดีของบุคลากรในองค์กรที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยัน มีความมุ่งมั่นเสียสละให้กับองค์กร โดยมีนักวิชาการได้กล่าวถึงกระบวนการเสริมสร้างความจงรักภักดีของบุคลากรในองค์กร ไว้ดังนี้ 1) เพิ่มภาวะผู้นำให้กับหัวหน้างาน ซึ่งบุคลากรจะรู้สึกมั่นใจถึงอนาคตการทำงานของตนที่มีความชัดเจนเมื่อมีหัวหน้างานที่มีภาวะผู้นำที่ดี 2) ปรับวัฒนธรรมองค์กรให้มีความยุติธรรมมากขึ้น 3) เพิ่มความไว้วางใจ ซึ่งจะได้ประโยชน์ทั้งต่อองค์กร และบุคลากร 4) สร้างโอกาส บุคลากรต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในขณะที่ต้องทำงาน การเส้นทางที่เติบโตโดยต้องพึ่งพาบุคลากร โดยให้ออกาสความก้าวหน้า 5) สนับสนุนความยั่งยืนขององค์กร โดยทั่วไปบุคลากรมักต้องการทำงานกับองค์กรที่มีความมั่นคงมากกว่าการได้รับเงินเดือนสูงเพียงอย่างเดียว 6) มีการตั้งเป้าหมายในงานเพื่อสร้างความท้าทายให้กับบุคลากรที่มีต่องาน และสร้างการพัฒนาของบุคลากร 7) มีความ

มั่นคงในการทำงาน ใ้บุคลากรรู้สึกมั่นคงว่าตนจะไม่ถูกเลิกจ้างซึ่งจะกระทบต่อขวัญกำลังใจของบุคลากร 8) มีการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ 9) มีความยืดหยุ่นในการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่ต้องไปด้วยกัน และ 10) มีสวัสดิการที่ครอบคลุมสิ่งที่จำเป็นต่อบุคลากรโดยรวม (วันใหม่ ทิพ โอสด, 2558) ดังนั้นกระบวนการส่งเสริมความจงรักภักดีต่อองค์กร ผู้บริหารต้องมีการกระตุ้นให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยการส่งเสริมสร้างจิตสำนึกให้แก่บุคลากรในองค์กรส่งเสริมการเป็นบุคลากรที่ดีขององค์กร การสร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในองค์กรเพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้ง โดยสร้างความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรในแต่ละหน้าที่ของตนเอง มีการทำงานเป็นทีมซึ่งจะทำให้เกิดความสามัคคีในองค์กร การพัฒนาเชาวน์จิตวิญญาณหรือความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กร และที่สำคัญต้องส่งเสริมขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรองค์กรในองค์กรซึ่งสามารถทำให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ (2529, หน้า 94) ให้ความหมายความผูกพันในองค์กรสามารถแยกออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันเป็นทางการ (Formal attachment) ต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด และความผูกพันทางจิตใจ และความรู้สึก (Commitment) ซึ่งหมายถึง พนักงานมีความผูกพัน หรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้างและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงาน เพื่อองค์กรจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

กรองแก้ว อยู่สุข (2535, หน้า 35) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันกับองค์กร (Organization Commitment) เป็นทัศนคติต่องานที่เขาทำในความหมายที่ว่า ถ้าองค์กร “ให้” พนักงานได้มากขึ้น ไปอีก เช่น ช่วยทำให้เขาทำงานได้สำเร็จ เป็นที่ยกย่องนับถือเจริญในหน้าที่การงาน และตัวองค์กรเองก็เจริญเติบโต ซึ่งทำให้พนักงานมีหน้ามีตาด้วย พนักงานก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ถึงขนาดมีความจงรักภักดี (Loyalty) และเกิดความผูกพันต้องการที่จะเห็นองค์กรบรรลุเป้าหมาย แม้องค์กรกำลังอยู่ในฐานะวิกฤต อันเนื่องจาก ปัจจัยต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจตกต่ำ ฯลฯ ก็จะพยายามช่วยกันแก้ปัญหา ไม่คิดจะลาออกไปหางานใหม่ เช่นนี้ เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 96) ให้ความหมายความผูกพันกับองค์กร หรือความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organization Commitment) หมายถึง ระดับของความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงาน หรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถ และศักยภาพที่มีอยู่ หรือหมายถึงระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กร และต้องการรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรสูงคนเหล่านั้น จะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

วิเชียร วิทขอุดม (2547, หน้า 35) ให้คำจำกัดความว่า ความผูกพันกับองค์กร (Organization Commitment) คือ สถานะซึ่งพนักงานต้องการที่จะเห็นองค์กรบรรลุเป้าหมายในฐานะที่เขาเป็นสมาชิกคนหนึ่ง ขององค์กร พนักงานจะเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ถึงขนาดมีความผูกพัน (Commitment) และจงรักภักดี (Loyalty) ต่อองค์กร ใครที่จะเห็นความก้าวหน้าขององค์กร ทราบเท่าที่องค์กรยังสร้างความพอใจให้กับ

พนักงานอยู่ แต่เมื่อไรความไม่พอใจแผ่ขยายไปทั่วทั้งองค์กรพนักงานก็มีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรได้มากขึ้น

Porter และ Smith (1970 อ้างถึงในภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์, 2529, หน้า 95) ให้ความหมายความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) คือ ลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กรซึ่งจะถูกบ่งชี้่ออกในรูปของความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรนั้น ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการทำงานในองค์กร และมีความเชื่ออย่างแนบแน่น และมีการยอมรับค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร จึงมีความหมายลึกซึ้งกว่าความผูกพันทางกายภาพต่อองค์กร โดยที่พนักงานมีความเต็มใจที่จะยอมสละความสุขบางส่วนของตนเอง เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

Sheldon (1971, p. 143 อ้างถึงในนงเยาว์ แก้วมรกต, 2542, หน้า 16) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับระยะห่างเอกลักษณ์ของเขากับหน่วยงานที่เขาทำงานอยู่ โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะตั้งใจทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

Steers (1977, p. 46 อ้างถึงในนงเยาว์ แก้วมรกต, 2542, หน้า 16) เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติงาน แสดงตนว่าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับวัตถุประสงค์ขององค์กร มีค่านิยมเช่นเดียวกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะทำงานหนัก เพื่อดำเนินภารกิจขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และหัวหน้าพฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงออก คือ เต็มใจที่จะปฏิบัติตามให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะแสดงออกความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังงานเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร และความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และยอมรับในค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร

Buchanan (1974, p. 533 อ้างถึงในนงเยาว์ แก้วมรกต, 2542, หน้า 16 - 17) ให้นิยามความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisan) ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) เป็นการแสดงออกจากเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรของผู้ปฏิบัติงาน ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) โดยการทำงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ และความจงรักภักดี (Loyalty) ความรู้สึกรัก และผูกพันต่อองค์กร

Herbert (1976, p. 416 - 417 อ้างถึงในฉวีพันธ์ ฉัตรเนตร, 2548, หน้า 8) ให้ความหมายของความผูกพันกับองค์กรว่า การประสานพฤติกรรมของสมาชิกกับเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดคกกิจกรรม และพฤติกรรมไว้แล้ว ในการเสนอแนวทาง และการเข้ามีส่วนร่วมการที่สมาชิกแสดงตนเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางองค์กร และตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้น ก็ยังเป็นแรงจูงใจให้ใช้ผลงานที่มีอยู่เพื่อสนองตอบวัตถุประสงค์นั้น การที่สมาชิกยอมรับเป้าหมายที่แท้จริง จะแสดงตนเข้าเป็นพวกอย่างแนบแน่น แม้ว่าจะต้องยอมเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัวบางอย่างก็ตาม

Robbins (2005, p. 79 – 80 อ้างถึงใน นางเยาว์ แก้วมรกต, 2542, หน้า 20) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรสถานะ ซึ่งพนักงานผูกพันตนกับองค์กร และเป้าหมายขององค์กรหนึ่ง ๆ และปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกในองค์กรนั้น ดังนั้น การมีส่วนร่วมกับองค์กรสูง หมายถึง ความผูกพันกับงานหนึ่ง ๆ ในขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรสูง หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งว่า จ้างตน โดยสรุปผู้ศึกษา เห็นว่า แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร คือ เป็นแนวคิดในเรื่องของทัศนคติ และพฤติกรรมเป็นการสะท้อนให้เห็นว่าสมาชิกมีความรู้สึกต่อองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่ ซึ่งสามารถแสดงความรู้สึกออกมาในรูปของความผูกพัน และความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กรการ เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ในรูปของสมาชิก และเต็มใจทำงาน และปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ได้ลุล่วง เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรตลอดไป

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ (2529, หน้า 95 - 96) กล่าวว่า Steers ได้ทำการสรุปผลจากการศึกษาวิเคราะห์ทั้งของตนเองในปี 1976 และของ Buchanan ในปี 1974 พบว่า มีปัจจัย 3 ประการที่สำคัญในอันที่จะนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะส่วนตัวของพนักงาน รวมทั้งอายุการทำงานในองค์กร และความแตกต่างในความรุนแรงของความต้องการ เช่น ความต้องการความสำเร็จในชีวิต ลักษณะงาน หมายถึง งานที่ทำ และโอกาสที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และประสบการณ์ในการทำงาน เช่น ความน่าเชื่อถือได้ขององค์กรที่ผ่านมาในอดีตตลอดจนคำพูด และความรู้สึกของพนักงานอื่น ๆ ที่มีต่อองค์กร

Baron (1966, p. 21 อ้างถึงใน ศศินบุญ บุญยัง, 2544, หน้า 14 - 16) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์กร ซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความพึงพอใจในการทำงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่าและคงอยู่ในช่วงเวลานาน เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับสิ่งเหล่านี้ จะทำให้ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดัน และความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตน จะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมาก ซึ่งระยะเวลาในการทำงานนาน และมีตำแหน่งในระดับสูง ๆ มีแนวโน้มที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง เกิดจากสภาพการทำงานบุคคลที่มีความรู้สึกว่า องค์กรเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงาน จะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

Becker (1960, p. 32 – 40 อ้างถึงใน ศศินบุญ บุญยัง, 2544, หน้า 17) ได้เสนอแนวคิดที่อธิบายถึงเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นเพราะว่า บุคคลนั้นได้เกิดการลงทุน (Side bet) ต่อสิ่งนั้น ๆ ไว้หากเขาไม่ตัดสินใจที่จะผูกพันต่อสิ่งนั้น เขาอาจจะเกิดการสูญเสียมากกว่าการผูกพันไว้ จึงจำเป็นที่จะต้องกระทำไปโดยไม่มีทางเลือกเป็นอย่างอื่น เช่น การที่คนเราเข้าไปทำงานอยู่ในองค์กรในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จะก่อให้เกิดการลงทุน (Investment) ซึ่ง Becker เรียกว่า “Side bet” อาจปรากฏออกมาในรูปของเวลาแรงกายกำลังสติปัญญาที่จะลงทุน ตลอดจนการยอมเสียโอกาสบางอย่าง เพราะบุคคลผู้นั้น ย่อมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทน

จากองค์กรระยะยาว ในรูปของบำเหน็จบำนาญ และสวัสดิการต่าง ๆ ที่นอกเหนือไปจากเงินเดือน หรือรายได้ประจำ ถ้าลาออกจากองค์กร เขาจะต้องสูญเสียสิ่งเหล่านี้ จึงไม่มีทางเลือกอย่างอื่น นอกจากการผูกพันอยู่กับองค์กรต่อไป ฉะนั้น การที่คนเราเลือกตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กรนานเท่าใดก็ยังคงเป็นการสะสม “การลงทุน” เพิ่มขึ้น กล่าวคือ คุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไป จะมีมูลค่าเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาที่ได้เสียไปในเรื่องนั้น ๆ จึงตัดสินใจยากที่จะลาออกจากองค์กร เพราะอาจสูญเสียโอกาสบางอย่าง ซึ่งอาจจะไม่คุ้มค่ากับประโยชน์ที่พึงได้รับจากหน่วยงานใหม่

Anderson (1968, p. 45 - 95 อ้างถึงใน ศศิโนบุญ บุญยิ่ง, 2544, หน้า 14 - 16) มีทัศนะว่า ภาวะเบียบต่าง ๆ ภายในองค์กรที่เป็นตัวกำหนดหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กร หากมีการเคร่งครัดมากเกินไป อาจก่อให้เกิดผลเสียกับหน่วยงานสองประการ กล่าวคือ ประการแรก จะกลายเป็นตัวบิดเบือนเป้าหมายของหน่วยงานได้ เพราะกลายเป็นว่า พฤติกรรมที่สอดคล้องกับภาวะเบียบที่วางไว้เท่านั้น โดยมีได้คำนึงถึงสถานการณ์ และเป้าหมายขององค์กรในขณะนั้น ประการที่สอง หากทำให้สมาชิกขาดความผูกพันกับงาน เพราะขาดแรงจูงใจในการทำงานด้วย เกิดการรับรู้ว่า ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบระบุไว้แล้วว่า ต้องทำมากน้อยเท่าใด และด้วยวิธีการอย่างไร ฉะนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงขาดอิสระในการทำงาน การอุทิศตนให้กับงานสร้างสรรค์ใหม่ ๆ จึงไม่มี เพราะเกรงว่า จะขัดแย้งกับภาวะเบียบที่กำหนดไว้ ผู้ปฏิบัติงาน จึงขาดความผูกพัน หรือเป็นส่วนหนึ่งของงาน (Involvement and Commitment)

Motterg (1987, p. 467 - 482 อ้างถึงใน กนกพร ทองหยิบ, 2545, หน้า 8) พบว่า รางวัลตอบแทนเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขึ้นอยู่กับคุณค่าที่บุคคลให้กับงาน (Work value) ว่า บุคคลให้ความสำคัญกับรางวัลตอบแทนมากน้อยเพียงใด หากรับรู้ว่าคุณค่าของงาน และผลตอบแทนมีความสอดคล้องกับคุณธรรม ความผูกพันต่อองค์กรของเขาก็จะมีมากขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลรับรู้ว่าคุณค่าของงานและผลตอบแทนที่ได้รับ ขาดความสอดคล้องกับความผูกพันต่อองค์กรของเขาก็จะลดลง

Steers (1977, p. 49 อ้างถึงใน นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542, หน้า 20 - 21) ได้ศึกษา Model ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ปัจจัย คือ 1) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) หมายถึงตัวแปรต่าง ๆ ที่ระบุคุณสมบัติของบุคคลนั้น ๆ เช่น อายุ การศึกษา อายุงาน ความต้องการความสำเร็จ ความชอบความอิสระ 2) คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะสภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบ ปฏิบัติอยู่ว่า มีลักษณะอย่างไร ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะ คือ ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) ความหลากหลายทักษะในงาน (Variety) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (Job Identification) ผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) และโอกาสได้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นในการทำงานนั้น (Opportunity for Optional Interaction) 3) ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง ความรู้สึกรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่า รับรู้การทำงานในองค์กรอย่างไร โดยกำหนดไว้ 4 ลักษณะ คือ ทัศนคติของกลุ่มองค์กร (Group Attitude) ความคาดหวัง

ที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร (Met Expectation) ความรู้สึกที่ว่า ตนมีความสำคัญต่อองค์กร (Personal Importance) และความรู้สึกว่า องค์กรเป็นที่พึ่งได้ (Organization Dependability)

Byars and Rue (1997, p. 319 - 320 อ้างถึงใน ศศินบุญ บุญยิ่ง, 2544, หน้า 16) ได้กล่าวว่า มีปัจจัยทั้งภายใน และภายนอกหลายอย่างที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ และการรับรู้ว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน รวมทั้งด้านอื่น ๆ ปัจจัยเหล่านี้ มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของพนักงาน พนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงาน มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานขาดงานเฉื่อยชา ไม่ตั้งใจทำงานประท้วงงาน ซึ่งนำไปสู่การก่อวินาศกรรม โดยสรุปจากแนวคิดของนักวิชาหลายท่านดังข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 5 ปัจจัย ดังนี้ 1) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ตำแหน่งงานในองค์กร และระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรนั้น 2) ลักษณะองค์กร ได้แก่ นโยบายข้อบังคับ และขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน และสภาพแวดล้อมในองค์กร 3) ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำแล้ว มีโอกาสก้าวหน้างานที่มีความท้าทาย ความอิสระในการทำงาน ลักษณะงานที่มีโอกาสสัมพันธ์กับผู้อื่น และการมีส่วนร่วมในการบริหารงานนั้น ๆ 4) ประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ การรับรู้ถึงความสำคัญของตนเองที่มีผลต่อองค์กรความคาดหวังที่ได้รับตอบสนองจากองค์กรทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร 5) ความพึงพอใจในเรื่องของรางวัลสวัสดิการและค่าตอบแทนที่ได้รับ นอกเหนือจากเงินเดือน หรือรายได้ประจำ

วิธีการวิจัย

รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Study) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีพนักงานทั้งหมด 140 คน (ธนาคารอาคารสงเคราะห์ กลุ่มทรัพยากรบุคคล, 2566) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ได้ขนาดตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 103 คน เป็นชาย 43 คน เป็นหญิง 60 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยประสานงานฝ่ายงานในการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงาน โดยให้กระจายแบบสอบถามอย่างเหมาะสม และครบถ้วนตามจำนวนที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม มาตรฐาน 5 ระดับ (Rating scale) โดยกำหนดเกณฑ์คะแนนการประมาณค่า ดังนี้ คะแนน 1-5 หมายถึง ระดับความผูกพัน น้อยที่สุด - มากที่สุด การสร้างเครื่องมือผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และค้นคว้าจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วทำการร่างเป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้ 1) ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารตำรา และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม 2) การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถาม โดยนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำให้แบบสอบถาม มีความเที่ยงตรงในเนื้อหา สามารถวัดสิ่งที่ต้องการตรงตาม

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ หรือ ไม่ หลังจากนั้น ผู้ศึกษาผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จึงจะดำเนินการแก้ไขปรับปรุง และ 3) การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบหาความเชื่อมั่น โดยวิธีของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ก่อนทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างจริง ได้ค่าความเชื่อมั่นของมาตรวัดที่ใช้ในการศึกษานี้ มีค่าความเชื่อมั่นแอลฟาของความผูกพันต่อองค์กรเท่ากับ 0.856

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยค่าความถี่ (f) และค่าร้อยละ (%)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำผลไปเทียบกับเกณฑ์

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติ Independent Samples t - test และ One way ANOVA

ผลการวิจัย

1) ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.30 มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี ร้อยละ 49.50 สถานภาพสมรส สมรสแล้ว ร้อยละ 56.30 ระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี ร้อยละ 47.60 มีเงินเดือนมากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 35.90 และส่วนใหญ่เข้าร่วมปฏิบัติงานกับองค์กรมาแล้วถึง 11-15 ปี ร้อยละ 39.80

2) ข้อมูลภาพรวมความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับมาก จำแนกได้ดังนี้ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร และ ด้านความเสียสละเพื่อองค์กร ค่าเฉลี่ยระดับมาก (\bar{X} = 3.55, 3.44, 3.55, 3.86) ตามลำดับ และพบว่า ค่าเฉลี่ยปานกลาง จำแนกได้ดังนี้ ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.16, 3.07) ตามลำดับ

แสดงตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร (n = 103)

ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความเสียสละเพื่อองค์กร	3.86	0.34	มาก
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร	3.55	0.48	มาก
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร	3.55	0.45	มาก
ด้านความผูกพันต่อองค์กร	3.44	0.20	มาก
ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.16	0.45	ปานกลาง
ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.07	0.32	ปานกลาง

3) การทดสอบสมมติฐาน

เพศกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ เพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงตารางที่ 2

อายุกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ อายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สถานภาพสมรสกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษากับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เงินเดือนกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ มีเงินเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ระยะเวลาปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงตารางที่ 3

ตารางที่ 2 แสดงการทดสอบสมมติฐานเพศกับความผูกพันร้อยละ (n = 103)

ความผูกพันต่อองค์กร	ชาย		หญิง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ภาพรวมของการทดสอบเพศกับความผูกพันร้อยละ	3.42	0.158	3.45	0.229	0.933	0.353

p-value < .05*

อายุกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ อายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สถานภาพสมรสกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษากับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เงินเดือนกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ มีเงินเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ระยะเวลาปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

แสดงตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการทดสอบสมมติฐานอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงานกับความผูกพันร้อยละ (n = 103)

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	0.352	3	0.117	3.029	0.03*
	ภายในกลุ่ม	3.831	99	0.039		
	รวม	4.183	102			
สถานภาพสมรส	ระหว่างกลุ่ม	0.126	2	0.126	1.553	0.21
	ภายในกลุ่ม	4.057	100	4.057		
	รวม	4.183	102			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.373	2	0.186	4.892	0.00*
	ภายในกลุ่ม	3.81	100	0.038		
	รวม	4.183	102			

	รวม	4.183	102			
เงินเดือน	ระหว่างกลุ่ม	0.308	0.308	0.308	0.308	0.30
	ภายในกลุ่ม	3.875	99	0.039		
	รวม	4.183	102			
ระยะเวลาปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.334	3	0.111	2.867	0.04*
	ภายในกลุ่ม	3.848	99	0.039		
	รวม	4.183	102			

p-value < .05*

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัย พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 เพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่ อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่ต่างกัน ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตรงกับผลการวิจัยของ อิศเรศ รุ่งณรงค์รักษ์ (2541) พนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 น้อยที่สุด อายุต่ำกว่า 25 ปี และอายุอยู่ระหว่าง 36 - 45 ปีกลุ่มละจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า อายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความเสียสละเพื่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า อายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตรงกับผลการศึกษาของนุชติมา รอบคอบ (2542) พนักงานส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 56.35 รองลงมา สถานภาพยังโสด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 น้อยที่สุดเป็นหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ผลการวิเคราะห์ พบว่าสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ในทุก ๆ ด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตติ ชาตรีตานนท์ (2545) พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงปริญญาตรีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 น้อยที่สุด มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีไปจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคาร

สงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความเสียสละเพื่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือนมากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 รองลงมา มีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 25,001 - 35,000 บาทจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 น้อยที่สุดมีเงินเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 พนักงานที่มีเงินเดือนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความเสียสละเพื่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเข้าร่วมปฏิบัติงานกับองค์กรตั้งแต่ 11 - 15 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาเข้าร่วมปฏิบัติงานกับองค์กรตั้งแต่ 5 - 10 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 น้อยที่สุดเข้าร่วมปฏิบัติงานกับองค์กรน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความเสียสละเพื่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพรวม พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตรงกับผลการศึกษาของ กัทริกา ศิริเพชร (2541) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เรื่องความเสียสละเพื่อองค์กร รองลงมา คือ เรื่องความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งอยู่ในระดับมาก ตรงกับผลการศึกษาของ ศิริจันทร์ พรหมสุวรรณศิริ (2549)

จากผลการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับมาก จำแนกได้ดังนี้ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร และ ด้านความเสียสละเพื่อองค์กร ค่าเฉลี่ยระดับมาก และพบว่า ค่าเฉลี่ยปานกลาง จำแนกได้ดังนี้ ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความรู้สึกรับเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง

อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่

ระดับ 0.05 ตรงกับงานวิจัยของ อุดมสกุล เลิศผาสุก และคณะ (2542) พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร แต่เพศไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะองค์กร ซึ่งรวมถึง นโยบายข้อบังคับ และขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน การกระจายอำนาจในองค์กร และสภาพแวดล้อมขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะงาน หมายถึง ความก้าวหน้าในการทำงาน ความท้าทายของงาน ความอิสระในการทำงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และการมีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร การรับรู้ถึงความสำคัญของตนเองที่มีผลต่อองค์กร ความคาดหวังที่ได้รับตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจ หมายถึง ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน รางวัล สวัสดิการ ค่าตอบแทนที่ได้รับ และสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ตรงกับงานวิจัยของ อิสเรศ รุ่งณรงค์รักษ์ (2541) พบว่า 1) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ทำงาน และระดับตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 2) ลักษณะงาน ลักษณะองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) ลักษณะประสิทธิภาพจากการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความสำคัญของงาน ความท้าทายของงาน ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร และทัศนคติต่อกลุ่มผู้ร่วมงาน

และตรงกับงานวิจัยของศศิณบุญ บุญยั้ง (2544, หน้า 82 - 83) พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งได้แก่ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเท เพื่อองค์กรความจงรักภักดีต่อองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร ความคิดเห็น อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ทุกหมวด ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นว่า ลักษณะงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความท้าทายของงาน ความมีอิสระในการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ การรับรู้ถึงความสำคัญของตนเองที่มีผลต่อองค์กร ความคาดหวังที่ได้รับตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร อยู่ในเกณฑ์ดี แต่ลักษณะองค์กร ได้แก่ นโยบายข้อบังคับ และขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงานการกระจายอำนาจในองค์กร และสภาพแวดล้อมขององค์กร ความพึงพอใจ ได้แก่ ความพึงพอใจเรื่องรางวัล สวัสดิการ และค่าตอบแทนที่ได้รับ อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ซึ่งปัจจัยดังกล่าวทั้งหมด มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ตรงกับงานวิจัยของสุทัศน์ ครองชนม์ (2543, หน้า 58 - 60) พบว่า พนักงานบริษัท

มีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งงาน ส่วนระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความมีอิสระงานที่ทำทำงานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่น ความเข้าใจในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้า ความรู้สึกระหว่างปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกที่ตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกที่องค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร และตรงกับงานวิจัยของ อารยา วลัญไชย (2546) พบว่า ความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร อยู่ในระดับสูง ความภาคภูมิใจที่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ความภาคภูมิใจที่ได้รับการยอมรับ จากองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง และความเชื่อมั่นศรัทธาในนโยบายขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ลักษณะองค์กร ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และรางวัลค่าตอบแทนสวัสดิการ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย 1) ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หน่วยงานต้นสังกัดต้อง มีนโยบายสนับสนุนให้มีการบริหารงานของหน่วยงานในปัจจุบันเป็นการบริหารที่เหมาะสม มีการสร้างการทำงานที่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ 2) ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หน่วยงานต้องส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกภูมิใจและยินดีที่จะบอกกับใคร ๆ ว่า เป็นพนักงานของหน่วยงาน 3) ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร หน่วยงานต้นสังกัดต้อง มีนโยบายสนับสนุน และส่งเสริมให้พนักงานรู้จักความเสียสละเพื่อองค์กร โดยพนักงานยินดี และเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลา แม้ว่าจะไม่ได้ค่าตอบแทน 4) ความจงรักภักดีต่อองค์กร หน่วยงานต้นสังกัดต้อง มีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานรู้สึกว่า ยิ่งทำงานมากขึ้น ยิ่งรักหน่วยงานมากขึ้น และไม่คิดที่จะไปจากหน่วยงาน 5) ความเสียสละเพื่อองค์กร ผู้บังคับบัญชาต้องส่งเสริมให้พนักงานคิดว่า จะปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ตลอดไป ถึงแม้ว่า หน่วยงานจะประสบปัญหา รวมถึงการที่พนักงานเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป 1) ควรมีการศึกษาเรื่องปัญหา และอุปสรรคในการทำงานของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ 2) ควรมีการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับมาใช้ในการพัฒนารูปแบบการทำงานของพนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่อ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

รายการอ้างอิง

- Beau, Peter M.; & Scotts, Richard W. 1962. Formal Organizations. San Francisco: Chandler Publishing.
- Hoy , W.K. and Ferguson, J (1985). A Theoretical Frame work and Exploration of Organizational Effectiveness in School. Educational Administration Quarterly, 21 (2) :121-122.

- McCarthy, M. (1998). *Spoken Language & Applied Linguistics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Greenberg, J. and Baron, R.A. *Behavior in organization : Under standing and managing the human side of work*. 5th ed. New Jersey : A Simon and Schuster, 1995.
- Gamble, Stone, & Woodcock. (1989). *Customer Relationship Management (CRM) & Corporate Renaissance*. CA: Cole Publishing.
- Hoy. Wayne K.; & Ree, Richard. (1974, Winter). Subordinate Loyalty to Immediate Superior: A Neglected Concept in the Study of Educational Administration. *Sociology of -organization*, 47: 274 - 275.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250–279.
- Adler. A.N. (1999) . A Study of Teachers’ Perceptions of School-Based Management’s Impact on Organization Empowerment. *Dissertation Abstracts International*, 60(11), A-168.
- Cooper, J. D. and other. (1979). *To What and How of Reading Instruction*. (2nd ed.). Ohio: Merrill.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538–551.
- Steers, R. M., & Porter, L. W. (Eds.). (1979). *Motivation and work behavior* (2nd ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- วันใหม่ ทิพ โอสถ. (2558). ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ ประเทศไทย จำกัด. *วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม*, 14(1), 145-152.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2566). *กลุ่มทรัพยากรบุคคล พนักงานฝ่ายพิธีการสินเชื่*. สำนักงานใหญ่. pdf.
- Krejcie, R.V., & D.W. Morgan. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30(3) : 607 – 610.