

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง  
ในจังหวัดเชียงใหม่

Factors Affecting Employees' Engagement of a Commercial Bank  
in Chiang Mai Province

อรณัสส์ จีระโสติกุล<sup>1</sup> และ ไพรัช กาญจนการุณ<sup>2</sup>

Oranus Jeerasottikule<sup>1</sup> and Pirat Kanjanakaroon<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานธนาคาร ยูโอบี จำกัด(มหาชน)ในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 60 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ , สถิติเชิงอนุมาน t-test, One-way ANOVA และ สถิติสัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน การให้น้ำหนักความสำคัญของปัจจัยโดยใช้ลิเคิทสเกล

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.67 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.33 ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 3-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.67 มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.00 ตำแหน่งงานปัจจุบัน พนักงานระดับ 3 (officer 3) คิดเป็นร้อยละ 26.67 และปฏิบัติงานสาขาห้วยแก้ว เชียงใหม่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมประกอบไปด้วยปัจจัยด้านอายุของพนักงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านตำแหน่งงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แต่ไม่พบว่าปัจจัยด้านอัตราเงินเดือน, ปัจจัยด้านสังกัด/สาขา มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้าน

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์กร พนักงานธนาคารพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่

## ABSTRACT

This study aimed to investigate factors that affect organizational engagement of the employees of a commercial bank in Chiang Mai province, Thailand. The sample of 60 employees were from United Overseas Bank (UOB). The questionnaire was used as an instrument for data collection. Descriptive statistics used for data analysis include percentage and average. Inferential statistics, such as Independent Sample t-test, One-way ANOVA, Sheffe test, and Pearson correlation coefficient, were used for hypothesis testing at the significance level of 0.05. Likert scale was utilized to weigh the importance of organizational engagement causative factors.

The results indicated that 41.67 percent of the subjects of this study were aged 20-30 years, 78.33 percent had undergraduate degree, 46.67 percent had 3-10 years of work experience, 55.00 percent had a monthly salary in excess of 30,000 baht, 26.67 percent were employees under level of Officer 3, 20.00 percent worked at the Huay Kaew Branch in Chiang Mai.

The study found that the level of organizational engagement was high, personal factors that affected overall organizational engagement factors include the age of the employee, the period of operation and the position at the 0.05 level of statistical significance. However, educational level salary, and branch had no effect on organizational engagement. Also, the nature of work, work experience, environmental factors and economic factors are correlated with organizational engagement in every dimension.

Keyword: organizational engagement, employees of a commercial bank, Chiang Mai province

## ที่มาและความสำคัญ

ด้วยการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันทำให้ทุกธนาคารมีนโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของตนเองไม่เฉพาะแต่ในด้านการออกผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค หรือการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งในตลาด แต่ทรัพยากรในด้านบุคคลก็ถือว่ามีสำคัญกับธุรกิจของธนาคารเช่นกัน เนื่องจากธุรกิจธนาคารเป็นธุรกิจในการให้บริการในการให้คำปรึกษาทางการเงิน การให้สินเชื่อรวมถึงการให้บริการด้านอื่นๆ แม้ว่าในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจธนาคารมีการนำเทคโนโลยีที่ทำให้ผู้บริโภคหรือกลุ่มลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการของธนาคารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว แต่เทคโนโลยีดังกล่าวไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบถ้วนหรือไม่สามารถแทนที่แรงงานมนุษย์ได้อย่างสมบูรณ์ทำให้ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อองค์กรไม่เพียงแต่ในธุรกิจประเภทธนาคารพาณิชย์

พนักงาน หรือ บุคลากรขององค์กรถือได้ว่าเป็นต้นทุนขององค์กรซึ่งจ่ายค่าตอบแทนต่างๆในรูปแบบเงินเดือน เงินพิเศษ ค่าฝึกอบรม ค่าสวัสดิการ ค่าใช้ในการพัฒนาตัวบุคลากร ซึ่งต้นทุนค่าใช้จ่ายดังกล่าวทางองค์กรเล็งเห็นว่าจะได้รับตอบแทนในรูปแบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถใช้ความรู้ความสามารถที่มีในการทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร นอกจากการนี้การที่องค์กรได้มีการลาออกของพนักงานสูงและจำเป็นต้องรับพนักงานใหม่ ส่งผลให้เกิดค่าใช้จ่ายในการพัฒนาพนักงาน บุคลากรใหม่ให้กับองค์กร ซึ่งไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อการดำเนินธุรกิจ หรือเป็นต้นทุนที่องค์กรไม่ควรจะเสียไป ดังนั้นการสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นที่ผู้บริหารและนักวิชาการควรให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่ง

ธนาคารยูโอบี เป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำระดับภูมิภาคที่มุ่งมั่นนำเสนอผลิตภัณฑ์คุณภาพและบริการชั้นนำเลิศแก่ลูกค้า นับตั้งแต่ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2478 “กลุ่มธนาคารยูโอบี ประเทศสิงคโปร์” เติบโตอย่างมั่นคงสู่เครือข่ายที่แข็งแกร่งในภูมิภาคเอเชีย โดยเฉพาะในประเทศสิงคโปร์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย ไทย และจีน จวบจนถึงวันนี้ กลุ่มธนาคารยูโอบี มีเครือข่ายสำนักงานกว่า 500 แห่ง ใน 19 ประเทศและเขตการปกครอง ทั้งในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ยุโรปตะวันตก และอเมริกาเหนือ ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) คือส่วนหนึ่งของ กลุ่มธนาคารยูโอบี ประเทศสิงคโปร์ จึงนับเป็นธนาคารชั้นนำระดับภูมิภาคที่มีรากฐานมั่นคงในประเทศไทย ที่พร้อมนำประโยชน์จากความเชี่ยวชาญและเครือข่ายที่แข็งแกร่งระดับภูมิภาคมาสู่ลูกค้า ทั้งยังได้รับการจัดอันดับให้เป็นธนาคารที่มีความแข็งแกร่งทั้งในระดับสากล และภายในประเทศจากบริษัทจัดอันดับความน่าเชื่อถือชั้นนำ ได้แก่ มูตส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส (ความน่าเชื่อถือแบบสากล ระยะยาว Baa1) และฟิทช์ เรทติ้งส์ (ความน่าเชื่อถือภายในประเทศระยะยาวสูงสุด AAA(tha) (ธนาคารยูโอบี,2560)

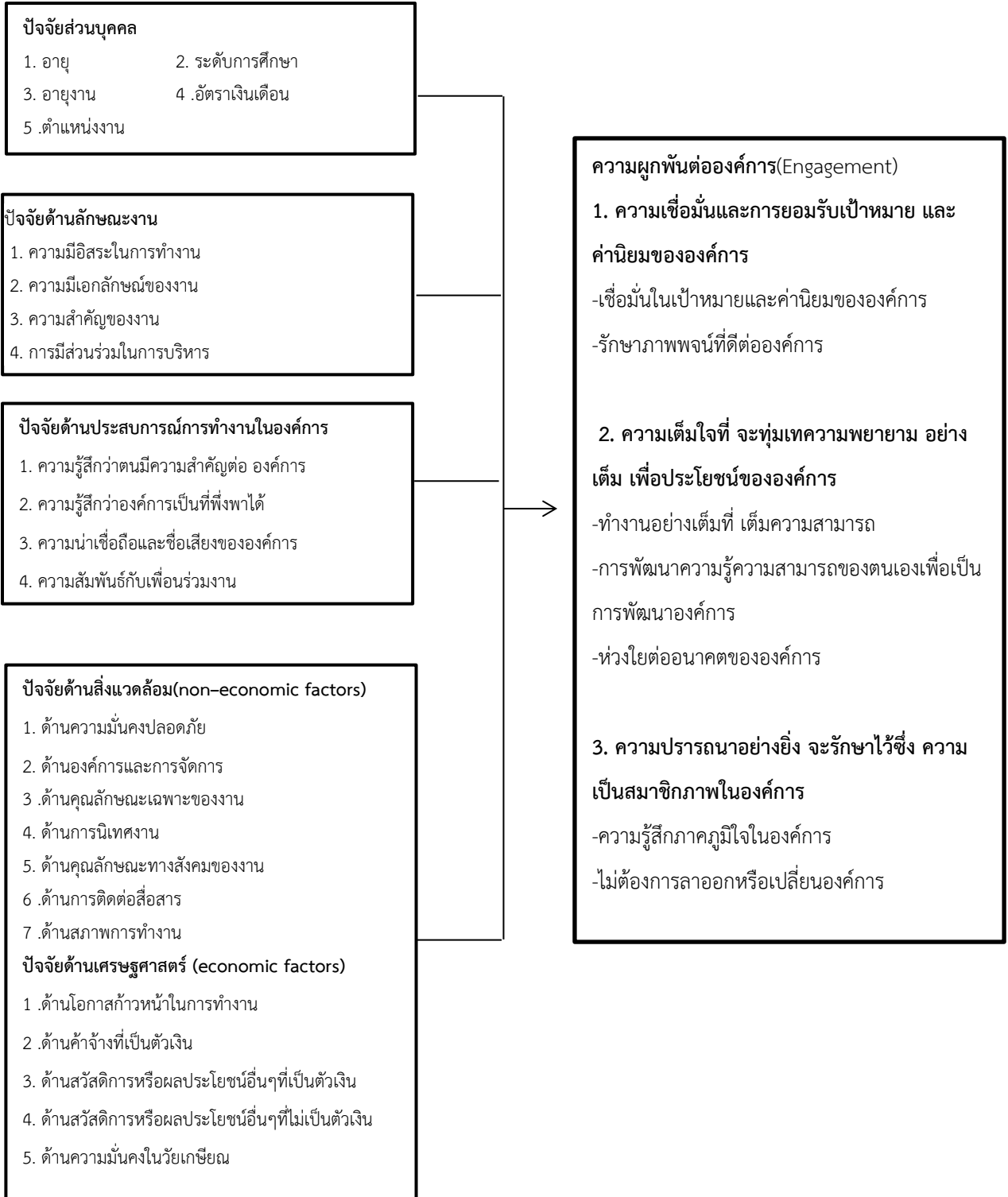
ธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาชน)มีสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 สาขาประกอบไปด้วยสาขา สาขา ศรีดอนไชย- เชียงใหม่ สาขาถนนไฮเวย์-เชียงใหม่ สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ต-เชียงใหม่ สาขาท่าแพเชียงใหม่ สาขาเชียงใหม่-ห้วยแก้ว และยังมีสำนักงานเขตภาคเหนือ โดยมีพนักงานที่ปฏิบัติในส่วนงานบริการสาขา ส่วนงานด้านการขายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ด้านการสนับสนุนสินเชื่อให้กับทางสาขา และในส่วนสนับสนุนดูแลสาขาในเขตภาคเหนือ โดยมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 60 คน

### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

## กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาว่า ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและ ปัจจัยด้านเศรษฐศาสตร์



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ได้ศึกษากับพนักงานธนาคาร ยูโอบี จำกัด มหาชน ในจังหวัดเชียงใหม่ พนักงานทั้งหมด 60 คน ซึ่งประกอบด้วย พนักงานในสำนักงานเขตภาคเหนือ สาขาศรีดอนไชย- เชียงใหม่ สาขาถนนไฮเวย์-เชียงใหม่ สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ต-เชียงใหม่ สาขาท่าแพเชียงใหม่ และ สาขาเชียงใหม่-ห้วยแก้ว

## วิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, อัตราเงินเดือน, ตำแหน่งงาน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยร้อยละและค่าเฉลี่ย

2. การศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยปัจจัยด้าน อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, อัตราเงินเดือน, ตำแหน่งงาน โดยใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่จำแนกเป็นสองกลุ่ม และใช้สถิติ ANOVA ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป

3. การศึกษาระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานองค์กร ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและปัจจัยทางด้านเศรษฐศาสตร์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน(Pearson's Correlation Coefficient)

## ผลการศึกษา

### 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 ส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 78.33 ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 3-10 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ตำแหน่งงานปัจจุบัน พนักงานระดับ 3 (officer 3) จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และปฏิบัติงานสาขาห้วยแก้ว เชียงใหม่มากที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

### 2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.60) เมื่อพิจารณาในปัจจัยรายย่อยพบว่าการเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นจากมากไปน้อยดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยม มีความผูกพันระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รู้สึกว่าการบริหารงานของธนาคารปัจจุบันมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ และ จะรีบชี้แจงและแก้ไขทันทีเมื่อมีคนกล่าวถึงธนาคารในทางลบ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

อันดับที่ 2 ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร มีความผูกพันระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.61) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จะยังคงทำงานที่ธนาคารต่อไปตราบเท่าที่ธนาคารจะดำรงอยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

อันดับที่ 3 ด้านความเต็มใจจะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์กับองค์กร มีความผูกพันระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้งานธนาการประสบความสำเร็จได้ (ค่าเฉลี่ย 3.83)

### 3.เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาผลของ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และสังกัดเขต/สาขา ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้ข้อสรุปดังต่อไปนี้

#### 1) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ

ความแตกต่างของอายุของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51-60 ปี สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี ความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51-60 ปี

#### 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้งในภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้านคือ ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยม ด้านความเต็มใจจะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์กับองค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร

#### 3) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความแตกต่างของระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 3 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลามากกว่า 20 ปี ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 3-10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลามากกว่า 20 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 11-20 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลามากกว่า 20 ปี

#### 4) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม แต่ในรายด้านมีความแตกต่างกันได้แก่ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยม และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราเงินเดือนไม่เกิน 30,000 บาท มีความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราเงินเดือนไม่เกิน 30,000 บาท มีความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท

5) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างตำแหน่งพนักงานระดับ 1-2 มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างตำแหน่งผู้จัดการ สำหรับกลุ่มตัวอย่างตำแหน่งพนักงานระดับ 3-4 มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ และกลุ่มตัวอย่างตำแหน่งผู้จัดการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ และกลุ่มตัวอย่างตำแหน่งผู้จัดการมีความมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

6) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสังกัดเขต/สาขา

กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดเขต/สาขาต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้านคือ ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยม ด้านความเต็มใจจะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์กับองค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร

### **3.ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร**

ปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านย่อยๆพบว่า ด้านความสำคัญของงานและ ด้านความมีส่วนร่วมในการบริหารมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความเป็นอิสระในการทำงานและด้านความมีเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ

### **4.ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร**

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านย่อยๆพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำคัญต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ

### **5.ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยด้านเศรษฐศาสตร์กับความผูกพันต่อองค์กร**

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยด้านเศรษฐศาสตร์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในระดับสูงเมื่อพิจารณารายด้านย่อยๆพบว่า ด้านความมั่นคงในวัยเกษียณ ด้านสวัสดิการอื่นๆ ที่ไม่เป็นตัวเงินมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ (ที่เป็นตัวเงิน) ด้านค่าจ้าง/เงินเดือน ด้านการนิเทศงาน ด้านคุณลักษณะเฉพาะของงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านองค์กรและการจัดการ ด้านคุณลักษณะทางสังคมงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ

## สรุป

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 78.33 ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 3-10 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ตำแหน่งงานปัจจุบัน พนักงานระดับ 3 (officer 3) จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และปฏิบัติงานสาขาห้วยแก้ว เชียงใหม่มากที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายค่านิยมและด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านอายุของพนักงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านตำแหน่งงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบว่าปัจจัยด้านอัตราเงินเดือน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แต่ในปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายค่านิยมและด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และปัจจัยด้านสังกัดเขต/สาขาต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้านคือ ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยม ด้านความเต็มใจจะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์กับองค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน, ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน, ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้าน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากการศึกษพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรภาพรวมสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ดังนั้นผู้บริหารของธนาคารควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ปฏิบัติงานที่มีความสำคัญต่อธนาคาร เพื่อให้พนักงานได้แสดงความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ และรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้รับมอบหมายที่มีความสำคัญต่อธนาคาร

2. จากการศึกษพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ดังนั้นผู้บริหารของธนาคารควรให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารให้เป็นยอมรับในสังคม เช่น เป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีความปลอดภัยมากที่สุด เป็นสถาบันที่สนับสนุนการพัฒนาของชุมชน เป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับว่ามีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดอันดับ 1 ของประเทศไทย เป็นต้น

3. จากการศึกษพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยด้านเศรษฐศาสตร์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยด้านความมั่นคงในวัยเกษียณมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรภาพรวมสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ดังนั้น ผู้บริหารของธนาคารควรสร้างความมั่นคงให้กับพนักงานที่ใกล้เกษียณ เช่น จัดทำกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ



สำหรับพนักงานที่ใกล้เกษียณ เงินกู้ดอกเบี่ยต่ำสำหรับพนักงานที่ต้องการลงทุนอาชีพ และขยายเวลาสำหรับพนักงานที่ใกล้เกษียณแต่มีความรู้ความสามารถที่ยังสามารถปฏิบัติงานให้กับธนาคารได้ และเปิดโอกาสให้พนักงานที่เกษียณแล้วได้เข้ามามีส่วนร่วมในการอบรมหรือถ่ายทอดความรู้ให้กับพนักงานรุ่นใหม่ต่อไป เป็นต้น

4. จากการศึกษาพบว่า อายุมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าทุกช่วงอายุ และมีโอกาสที่จะลาออกจากการปฏิบัติงานมากกว่าตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51-60 ปี ซึ่งพบว่า มีความเชื่อมั่นว่าเป้าหมายและนโยบายของธนาคารสามารถทำให้ธนาคารประสบความสำเร็จ น้อยกว่าช่วงอายุอื่นๆ ดังนั้น ผู้บริหารของธนาคารควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานให้มากยิ่งขึ้น เช่น มีนโยบายที่ชัดเจนและพนักงานสามารถปฏิบัติได้จริง โดยผู้บริหารได้ปฏิบัติให้เป็นตัวอย่างแก่พนักงาน

5. จากการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลามากกว่า 20 ปี ความผูกพันต่อองค์กรสูงที่สุดในทุกๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยม ด้านความเต็มใจจะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์กับองค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารของธนาคารควรมอบหมายให้พนักงานที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลานานเป็นผู้ถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงาน และบอกเล่าถึงความสำเร็จในการทำงานให้แก่ผู้เริ่มต้นในการปฏิบัติงานและผู้ที่ยังไม่มีความเชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์กร

**ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป**

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น จึงควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และพัฒนาความสามารถเชิงกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมสนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้แก่ธนาคารหรือสถาบันการเงิน

#### เอกสารอ้างอิง

ข้อมูลธนาคารยูโอบี.(2560). เข้าถึงวันที่ 6 มิถุนายน 2560. เข้าถึงได้จาก <http://www.uob.co.th>