ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

Effects of Work Motivation and Job Satisfaction on Organizational Commitment of Employees in Commercial Bank

ธนัญพร สุวรรณคาม[1*] และจารุวรรณ สกุลคู[2]

[1] ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ

[2] สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคาร โดยใช้วิธีการเก็บแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 353 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า (1) แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (2) ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (3) แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน เป็นองค์ประกอบที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางนโยบายกำหนดแนวทางในการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์การต่อไป

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการทำงาน, ความพึงพอใจในงาน, ความผูกพันต่อองค์การ

Abstract

The purpose of this research were to study effects of work motivation, job Satisfaction on organizational commitment of employees in Commercial Bank. This research used the quantitative approach to design the study. The samples were the bank employees pre-constructed questionnaires were used as data tools to collect data from 353 questionnaires. The statistics analyses used are the Pearson's product moment correlation coefficient and Multiple Regression Analysis. The results are as follow (1) Work Motivation had a significant positive correlation with Organizational Commitment. (2) Job Satisfaction had a significant positive correlation with Organizational Commitment. (3) Work motivation and Job Satisfaction could predict Organizational Commitment. The results of the study can be used as a guideline for setting policies and retaining employees to stay with the organization.

Keywords : Work Motivation, Job Satisfaction, Organizational Commitment

*ผู้นิพนธ์ประสานงาน tanunporn.32@gmail.com โทร. 0 61629 9153

1. บทนำ

ปัจจุบันภาคเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้องค์การธุรกิจเกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้าน อย่างรวดเร็วตามไปด้วย ทำให้เกิดการแข่งขันทางด้านธุรกิจทั้งภาคเอกชน และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ องค์การต่างๆ มีการปรับปรุงและสร้างกลยุทธ์องค์การวางแผนงานระบบทั้งทรัพยากรมนุษย์และเครื่องจักร เพื่อหากลยุทธ์ใหม่ๆ ที่จะเพิ่มผลประกอบการให้แก่องค์การมากขึ้น ทั้งนี้ด้วยสภาพเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างเข้มข้นในปัจจุบัน โดยเฉพาะการแข่งขันของกลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ที่มีการขยายตัวทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขันกันนำเสนอบริการทางการเงินในรูปแบบและช่องทางที่หลากหลายแก่ลูกค้า โดยเหตุนี้กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์จึงจำเป็นต้องดำเนินธุรกิจเชิงรุกมากยิ่งขึ้นเพื่อให้เข้าถึงความต้องการของลูกค้าอย่างรอบด้าน ดังนั้นบุคลากรจึงมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การให้ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพสู่เป้าหมายที่ตั้งเป้าไว้ ทั้งนี้การมีบุคลากรผู้มีความเชียวชาญและมีความรู้ความเข้าใจต่อกิจการที่ตนรับผิดชอบย่อมเปรียบเสมือนทรัพยากรที่มีค่ายิ่งขององค์การอันจะนำการดำเนินการขององค์การไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นเพื่อผลักดันองค์การให้สามารถดำเนินกิจการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้อย่างทัดเทียมนั้นองค์การจึงมีความจำเป็นในการรักษาดูแลบุคลากรให้มีความผูกผันกับองค์การและเป็นสมาชิกขององค์การให้ยาวนานที่สุด ในทางตรงกันข้าม สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์หลายแห่งกำลังเผชิญหน้ากับสถานการณ์ความผันผวนด้านกำลังคน โดยเฉพาะอัตราการเปลี่ยนแปลงของการรับเข้าและลาออกของบุคลากรของธนาคาร ซึ่งส่งผลต่อต้นทุนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของกิจการโดยตรง และสถานการณ์ดังกล่าวยังสะท้อนภาพปัญหาการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลในธุรกิจธนาคารที่สำคัญในยุคปัจจุบันได้อย่างชัดเจน

จากเหตุผลข้างต้นเพื่อป้องกันการประสบปัญหาการสูญเสียพนักงาน องค์การจึงมุ่งเสริมสร้างนโยบายกระตุ้นให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง โดยนักวิจัยหลายท่านวิเคราะห์ว่า ความผูกพันต่อองค์การนั้น คือ สภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของตน โดยจะแสดงพฤติกรรมต่างๆ ได้แก่ การยอมรับยึดมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ การตั้งใจทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จ การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ การมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงกับกิจกรรมขององค์การ และการมีความจงรักภักดีเพื่อคงอยู่กับองค์การ (กาญจนา นุใจกอง, 2542 อ้างถึงใน ชุลีพร ชัยมา, 2550) ดังนั้นองค์การต่างๆจึงวางนโยบายเพื่อเสริมสร้างความผูกพันระหว่างองค์การและบุคลากร โดยหวังผลให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถและผลิตผลงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อขับเคลื่อนองค์การไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ในสภาวะที่มีการแข่งขันทางธุรกิจสูงเช่นปัจจุบันธนาคารต่างๆ ย่อมมุ่งที่จะรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่เพื่อให้มีจำนวนเพียงพอต่อการดำเนินกิจการที่แตกต่างกันไป สำหรับธนาคารพาณิชย์นับเป็นองค์การที่มีนโยบายอย่างต่อเนื่องในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การเพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน เนื่องจากการลาออกของพนักงานนั้นอาจส่งผลกระทบต่อการสร้างขีดความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันขององค์การ และอาจนำไปสู่การสูญเสียความรู้ความชำนาญขององค์การซึ่งขับเคลื่อนผ่านบุคลากรเป็นสำคัญ ซึ่งท้ายที่สุดอาจนำไปสู่การสูญเสียงานขององค์การ (Loss of Career Organization) โดยมี

การศึกษาระบุว่าการที่องค์การมีพนักงานลาออกบ่อยครั้ง ย่อมส่งผลให้ต้นทุนในการบริหารงานสูงขึ้น และทำให้องค์การต้องสูญเสียงบประมาณในกระบวนการสรรหา ฝึกอบรม ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพเพิ่มมากขึ้น (อัจฉรา อัจฉริยะอุสาห์, 2554) ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่ทำให้องค์การสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ได้ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ใช้เป็นข้อมูลให้แก่ผู้บริหาร และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานขององค์การ เพื่อรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์การและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.1 วัตถุประสงค์

1.1.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ

1.1.2 เพื่อศึกษาอำนาจการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของปัจจัยต่างๆ 2 ประการ ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน

1.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์การ

Allen and Meyer (1990) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์การ ซึ่งความรู้สึกผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงพนักงานให้เข้ากับองค์การ เป็นสภาวะทางจิตของบุคคลที่มีต่อองค์การที่ตนอยู่และเป็นตัวบ่งชี้ว่าพนักงานมีความผูกพันกับองค์การมีความสัมพันธ์กันในลักษณะใด และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพนักงานว่าจะยังคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไปหรือไม่ อัลเลน และเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990) ได้ทำการศึกษาและอธิบายถึงความผูกพันต่อองค์การมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การในแง่ที่พนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การและการมีส่วนร่วมในองค์การของพนักงาน พนักงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจสูงจะแสดงออกถึงความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกกับองค์การต่อไป

2. ด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่เกิดจากการจ่ายค่าตอบแทนแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่กับองค์การของพนักงาน การอยู่ในองค์การของพนักงานจะเกิดจากการได้รับผลประโยชน์มากกว่าเสียประโยชน์ พนักงานที่มีความผูกพันด้านนี้จะเป็นการแสดงออกถึงความจำเป็นที่จะต้องอยู่ภายในองค์การ

3. ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ว่าเมื่อเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์การย่อมต้องมีความผูกพันต่อองค์การ เพราะนั่นคือ ความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำ ความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นหน้าที่หรือเป็นพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ พนักงานที่มีความผูกพันด้านนี้คือการแสดงออกถึงความคิดว่าเขาจะอยู่ในองค์การเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อความถูกต้องและเหมาะสม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัย Frederick Herzberg (1959) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย มีชื่อเรียกทฤษฎีนี้หลากหลายชื่อ คือ Motivation-Maintenance Theory, Dual Factor Theory, Motivation-Hygiene Theory "ทฤษฎีสองปัจจัย"ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการศึกษาวิจัยของ Herzberg และคณะ (1959) โดยได้ทำการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการทำงานของนักบัญชีและวิศวกรจำนวนประชากร 200 กว่าคนจากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่งในเมือง Pittsburg ผลสรุปคือ มีปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจของพนักงาน 2 ประเภท คือ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) และปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) มีมิติที่แตกต่างกัน 2 มิติที่เกี่ยวกับปัญหาการจูงใจ ด้านหนึ่งเป็นองค์ประกอบที่เป็นได้ทั้งสาเหตุของความไม่พอใจและสามารถป้องกันความไม่พอใจได้ Herzberg เรียกองค์ประกอบนั้นว่าเป็นองค์ประกอบเสริมแรงหรือองค์ประกอบส่งเสริม (Hygiene Factors) องค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบภายนอก (Extrinsic Factors) มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนอีกด้านหนึ่งเป็นองค์ประกอบที่จูงใจ (Motivational Factors) ถ้าหากมีองค์ประกอบจูงใจอยู่แล้วก็จะสามารถนำไปสู่การทัศนคติทางด้านบวกและการจูงใจที่แท้จริงได้ องค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบภายใน (Intrinsic Factors) ทฤษฎีของแรงจูงใจของ Herzberg สามารถสรุปได้ดังนี้ 1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่สร้างทัศนคติทางบวกให้เกิดขึ้นกับพนักงานปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะมีความเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีผลกับความพอใจโดยตรง ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย ความเสร็จในการทำงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะของงาน (Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความก้าวหน้า (Advancement) 2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น แต่ไม่ได้เป็นสิ่งที่จูงใจแต่อย่างใด การให้ความสนใจหรือระมัดระวังต่อปัจจัยค้ำจุนเป็นสิ่งจำเป็น แต่ก็ยังมีเงื่อนไขไม่พียงพอจะใช้ในการจูงใจให้คนมีผลผลิตมากขึ้นได้ ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย นโยบายการบริหารขององค์การ (Company Policy and Administration) การบังคับบัญชา (Supervision) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisors, Peers and Subordinates) สภาพการทำงาน (Working Condition) เงินเดือน (Salary) ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) และความมั่นคงในงาน (Job security)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

Smith et al., (1969, p.37) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าความพึงพอใจมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ตนรับผิดชอบ และเล็งเห็นว่างานที่ทำเป็นงานที่น่าสนใจ รวมทั้งเป็นงานที่ทำให้บรรลุตามเป้าหมาย ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความยากง่ายของงาน การใช้ความรู้ความสามารถ ความท้าทายในงาน ความภาคภูมิใจในงาน การเปิดโอกาสในการเรียนรู้และการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน

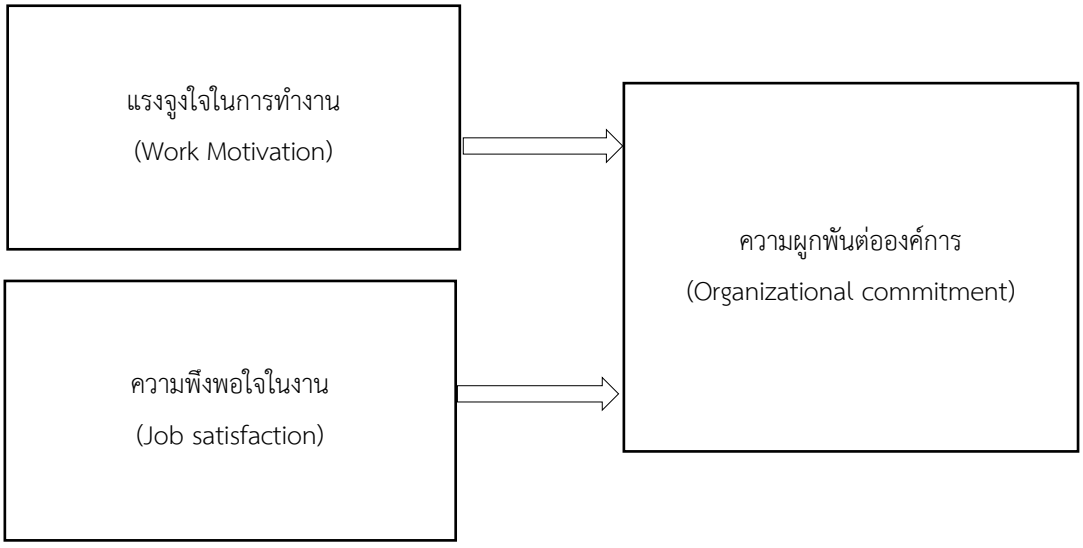
2. ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับต่อเดือน หรือผลประโยชน์อื่น มีความเหมาะสมกับความสามารถและมีความเท่าเทียมและยุติธรรมกับบุคคลอื่นภายในองค์การ ได้แก่ ผลตอบแทนหรือสวัสดิการอื่นๆ โดยค่าตอบแทนที่ได้รับจะถูกเปรียบเทียบระหว่างค่าตอบแทนกับความพยายามในการทำงาน หรืออาจนำไปถูกเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่เห็นว่ามีความเหมาะสม และมีความยุติธรรม

3. โอกาสเลื่อนตำแหน่ง (Promotion Opportunity) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ และบุคคลมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในงานตามลำดับขั้น เมื่อพิจารณาตามความสามารถและความยุติธรรม

4. หัวหน้างาน (Supervisor) หมายถึง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ คอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและบังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม

5. เพื่อนร่วมงาน (Coworker) หมายถึง ความพึงพอใจในบรรยากาศของการทำงานร่วมกันเป็นทีม ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ให้คำแนะนำ ปรึกษากัน

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.4 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย 1. แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานการวิจัย 2. ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานการวิจัย 3. แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์การ

2. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 4 ส่วน คือ 1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล 2) แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน 3) แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน 4) แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบมาตราอันตรภาค ประชากร คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำนวน 3,000 คน (ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2560) โดยการใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1973) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 353 คน จากนั้นผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ

แบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยใช้กลุ่มงานภายในธนาคารสำนักงานใหญ่เป็นหลัก เพื่อหาสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา

1. การวิเคราะห์เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษารายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน

1. วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างตัวแปรโดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson's product moment correlation coefficient

2. การวิเคราะห์เพื่อการเสนอสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การ จากตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์การทำนายแบบพหุคูณ ในการพิสูจน์สมมติฐานการวิจัย

3. ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยซึ่งมีประชากรจำนวน 3,000 คน (ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2560) กลุ่มตัวอย่างประมาณ 353 คน ผู้วิจัยได้รับการตอบกลับคืนมาจำนวน 220 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 62.50 ของแบบสอบถามที่ส่งไป จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อนาเสนอผลการวิจัยผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ผลและนำเสนอจากผลการวิจัย พบว่า เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 134 คน คิด เป็นร้อยละ 60.9 อายุระหว่าง 22-34 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 จบการศึกษาสูงสุดระดับการศึกษาปริญญาโทสูงสุด จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 ระยะเวลาการทำงานในองค์การ 2-5 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9

การทดสอบสมมติฐาน

3.1 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ตารางที่ 3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ได้ผลการทดสอบ ดังนี้

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
แรงจูงใจในงานโดยรวม	1									
ปัจจัยจูงใจ	.88**	1								
ปัจจัยค้ำจุน	.87**	.53**	1							
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	.66**	.51**	.65**	1						
ด้านลักษณะงาน	.55**	.46**	.50**	.72**	1					
ด้านค่าตอบแทน	.47**	.31**	.51**	.73**	.42**	1				
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	.43**	.33**	.42**	.65**	.38**	.47**	1			
ด้านผู้บังคับบัญชา	.53**	.41**	.52**	.76**	.46**	.30**	.41**	1		
ด้านเพื่อนร่วมงาน	.39**	.33**	.35**	.69**	.36**	.33**	.28**	.49**	1	
ความผูกพันต่อองค์การ	.46**	.31**	.49**	.61**	.49**	.46**	.46**	.44**	.37**	1

**** p < .01**

สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

จากข้อมูลในตารางที่ 3.1 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r = .46, p < .01) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r = .31, p < .01) และแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r = .49, p < .01) จากผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

จากข้อมูลในตารางที่ 3.1 พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r = .61, p < .01) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r = .49, p < .01) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสและความก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r = .46, p < .01) ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r = .46, p < .01) ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r = .44, p < .01) และความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

(r = .37, p < .01) จากผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

3.2 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงานสามารถกันทำนายความผูกพันต่อองค์การ

ตารางที่ 3.2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) ความผูกพันต่อองค์การ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	SE.B	β		
แรงจูงใจในงานปัจจัยจูงใจ	-.06	.06	-.06	-.95	.34
แรงจูงใจในงานปัจจัยค้ำจุน	.14	.06	.17	2.31	.02
ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน	.18	.05	.22	3.27	.00
ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน	.07	.03	.14	2.22	.02
ความพึงพอใจด้านโอกาสและความก้าวหน้า	.14	.05	.18	2.86	.00
ความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา	.08	.05	.10	1.49	.13
ความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน	.08	.05	.10	1.59	.11
adjust R^2 = .39					

* p < .05

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์การ

จากผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า มีตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การมีจำนวน 4 ตัวแปร คือ แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุน ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ความพึงพอใจด้านโอกาสและความก้าวหน้า โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 4 ตัว ได้ร้อยละ 39.3 สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถสรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้สนับสนุนสมมติฐานที่ 3

4. สรุปผลและอภิปรายผล

1. การศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r = .46 , p < .01) จึงยอมรับสมมติฐาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แรงจูงใจในการทำงานปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์

ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชดาภรณ์ เด่นพงศ์พันธุ์ (2539) และ ณัฐยา ไพรสงบ (2546) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุนมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และรองลงมา คือ แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และใกล้เคียงกับงานวิจัยของ และ Suzila Mat Salleh et al., (2016) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การในสถานที่ทำงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. การศึกษาความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .61$, $p < .01$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานหรือมีความรู้สึกด้านบวกที่มีต่อองค์การจะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การเพิ่มมากขึ้น ใกล้เคียงกับงานวิจัยของ มนตรี แก้วด้วง (2552) และ พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล (2557) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. การศึกษาถดถอยพหุคูณ แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์การ พบว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงานสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ มีจำนวน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุน ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ความพึงพอใจด้านโอกาสและความก้าวหน้า ได้ร้อยละ 39.3 ซึ่งถือว่ามีอิทธิพลการทำนายในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน (β = .22) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านโอกาสและความก้าวหน้า (β = .18) แรงจูงใจในงานปัจจัยค้ำจุน (β = .17) และความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน (β = .14) โดยเมื่อพิจารณาจากค่า β แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจด้านลักษณะงาน และความพึงพอใจด้านโอกาสและความก้าวหน้า ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การมากกว่าปัจจัยอื่น ใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Fatwa Tentama, Dessy Pranungsari (2016) แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การของครูใน Extraordinary Schools พบว่า องค์ประกอบแรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้ร้อยละ 33.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในงานสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ โดยแรงจูงใจในการทำงาน ด้านที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ แรงจูงใจในงานปัจจัยค้ำจุน ความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ความพึงพอใจด้านโอกาสและความก้าวหน้า โดยทั้ง 4 ตัวแปร สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานที่ประจำอยู่ธนาคารพาณิชย์สำนักงานใหญ่เท่านั้น จึงยังไม่คลอบคลุมถึงพนักงานที่ปฏิบัติงานสาขาทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร และสาขาต่างจังหวัด เนื่องจากปัจจัยแรงจูงใจ

ในการทำงานและความพึงพอใจในงานอาจจะแตกต่างกันออกไปด้วย ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการเพิ่มความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่คลอบคลุมและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ เช่น คุณภาพชีวิตการทำงาน การรับรู้ในความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ คุณลักษณะงาน และความตั้งใจที่จะลาออก เป็นต้น

3. ศึกษาเปรียบเทียบในกลุ่มธุรกิจธนาคาร เพื่อเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

6. เอกสารอ้างอิง

[1] ชุลีพร ชัยมา. 2550. ความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานระหว่างเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน. การค้นคว้าแบบอิสระ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

[2] ณัฐยา ไพรสงบ. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต จิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

[3] พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล. 2557. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาค. งานวิจัยส่วนบุคคล สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

[4] มนตรี แก้วด้วง. 2552. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงาน : กรณีศึกษาบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายเสื้อผ้าแบรนด์. งานวิจัยส่วนบุคคล สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

[5] รัชดาภรณ์ เด่นพงศ์พันธุ์. 2539. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

[6] อัจฉรา อัจฉริยะอุสาห์. 2554. ความพึงพอใจในการทำงานกับการออกจากงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์หลักสูตรพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

[7] อารี เพชรผุด. จิตวิทยาอุตาสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์วิชาการไทย-ออสเตรเลีย, 2529.

[8] Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1990), The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization, The Journal of Occupational Psychology, 63, p.18.

[9] Fatwa Tentama, Dessy Pranungsari (2016), The Roles of Teachers' Work Motivation and Teachers' JobSatisfaction in the Organizational Commitment in Extraordinary Schools, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta, Indonesia.

[10] Frederick Herzberg and Others. The motivation to work, by Frederick Herzberg and others. 1959 New York, Wiley (1959).Smith et al., (1969, p.37)

[11] Smith, P. C., L. M. Kendall, and C. L. Hulin (1969), The Measurement of Satisfaction in Work Retirement. Chicago: Rand McNally.

[12] Suzila Mat Salleh et al., (2016), The Influence of Work Motivation on Organization Commitment in the Workplace, Universiti Teknologi MARA, Dungun, Terengganu, Malaysia.