ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร :กรณีศึกษาพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

The relationship between perceived organizational support and organizational commitment : A case study of permanent employees and outsource officers in Kasikornbank PCL. Songkhla.

สุชาดา หมันล๊ะ[1] Suchada Manlah

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธินี ฤกษ์ขำ[2] Asst.Prof.Dr.Suthinee Rurkkhum

บทคัดย่อ

ABSTRACT

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก (2) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 2 กลุ่ม และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา แบ่งเป็นพนักงานประจำ 202 คนพนักงานจัดจ้างภายนอก 73 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร มีค่าความเชื่อมั่น 0.95 ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า T-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากสถานภาพการจ้างงานที่ต่างกันพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานประจำอยู่ในระดับมาก ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานจัดจ้างภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากสถานภาพการจ้างงานที่ต่างกัน พบว่า พนักงานประจำมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานจัดจ้างภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพรวมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

[1]นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: nadia_2534@hotmail.com

[2]อาจารย์ที่ปรึกษา ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-mail: suthinee.r@psu.ac.th

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the level of perceived of organizational support, the level of organizational commitment of permanent employees and outsource officers in Kasikornbank PCL. Songkhla, (2) to compare perceived organizational support and organizational commitment based on employee status and (3) to examine the relationship between perceived organizational support and organizational commitment. Data were collected from 275 employee : 202 permanent employees and 73 outsource officers. The reliability of the questionnaire was reported at 0.95, and descriptive statistics t-test independent and pearson's product moment correlation coefficient were implemented.

The findings revealed that the perceived organizational support was reported at the high level. Permanent employees reported the high level of perceived organizational, comparing to the moderate level of perceived organizational from outsource officers at the 0.05 statistical significance. The overall of organizational commitment was reported at the moderate level. The level of organizational commitment between a group of permanent employees and outsource officers was different at the 0.05 statistical significance. Finally, the relationship between perceived organizational and organizational commitment was found.

บทนำ

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เป็นสถาบันทางการเงินที่ก่อตั้งมากว่า 70 ปี ผลกระทบจากสภาวะเศรษฐกิจทำให้ธนาคารมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร แก้ไขและพัฒนากระบวนการทำงานรวมทั้งปรับปรุงเครื่องมือต่างๆให้มีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อบรรลุผลที่ดีและเป็นธรรมต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงานและประเทศชาติ (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2558) โดยรูปแบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารกสิกรไทยมีการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่เด่นชัดในเรื่องของการจ้างพนักงานที่เป็นพนักงานประจำของธนาคาร และพนักงานที่จ้างจากภายนอก หรือที่เรียกว่า Outsource ซึ่งทุกสายงานจะมีการทำงานร่วมกันของพนักงานทั้งสองกลุ่มนี้ ปัญหาอย่างหนึ่งที่สำคัญในการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทย คือ การบริหารคนในองค์กรให้พนักงานในทุกระดับชั้นรับรู้ถึงความเท่าเทียมกัน ไม่รู้สึกแตกต่างในการอยู่รวมกันในองค์กร และส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการส่งเสริมปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้งสองกลุ่ม ปัญหาในปัจจุบันที่เจอคืออัตราการลาออกของพนักงานประจำที่สูงถึง 8.45% ซึ่งมีอัตราการลาออกที่สูงเป็นอันดับหนึ่งเมื่อ

เปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ (กรุงเทพธุรกิจ, 2558) ซึ่งผลของการลาออกของพนักงานทำให้องค์กรต้องรับพนักงานใหม่เข้ามาทำงานก่อให้เกิดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงาน การฝึกอบรมก่อให้เกิดความไม่ราบรื่นในการดำเนินงาน และการขาดขวัญและกำลังใจในการดำเนินงาน (มนิศรา โอมะคุบต์, 2535) โดยปัจจุบันธนาคารให้ความสำคัญต่อทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างยิ่ง องค์กรต้องสร้างการรับรู้ที่ดีให้กับพนักงานและสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรและอยู่คู่องค์กรตลอดไป การที่จะก้าวไปสู่องค์กรที่มีศักยภาพในการแข่งขันจึงจำเป็นต้องมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร พร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ สามารถปฏิบัติงานร่วมกันกับผู้อื่นได้อย่างดี (ฉัตรฟ้า ฤทธิ์มหา, 2554)

วัตถุประสงค์

1.เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

2.เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

3.เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

4.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

ทบทวนวรรณกรรม

1. ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร์ (2548) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ว่า ความรู้สึกนึกคิดของพนักงาน เกิดขึ้นจากประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรว่าองค์กรให้ความยอมรับให้ความสำคัญ และมองเห็นคุณค่าในการทุ่มเทการทำงาน โดยให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านทางนโยบายองค์กรและตัวแทนขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีในการทำงาน

ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support Theory)

Eisenberger et al. (1986, อ้างถึงใน ทัศนา เจนวณิชสถาพร, 2553) กล่าวไว้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นเกิดจากที่พนักงานมององค์กรว่าเป็นบุคคล การกระทำต่างๆที่

ดำเนินการผ่านตัวแทนขององค์กรซึ่งจะถูกมองว่าเป็นการกระทำที่เกิดจากความตั้งใจขององค์กรมากกว่าเป็นการกระทำโดยตัวแทนองค์กรเอง การมองว่าองค์กรเป็นเสมือนบุคคลนั้น พนักงานพิจารณาจากการกระทำของตัวแทนองค์กรได้แก่ นโยบาย กฎระเบียบ วัฒนธรรมองค์กร บรรทัดฐาน ศีลธรรม โดยพนักงานจะมองสิ่งที่กระทำผ่านตัวแทนองค์กรว่าเป็นบุคคลที่มีจิตใจดีมีเมตตาหรือ โหดร้าย

2. ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Backer (1960, อ้างถึงใน ธนยุทธ บุตรขวัญ, 2554) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลเข้าไปส่วนหนึ่งขององค์กรในระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดการลงทุน เช่น เวลาที่เสียไป สติปัญญาที่ใช้ไป ทำให้บุคคลนั้นย่อมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์กรในระยะยาว การที่บุคคลเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรนานเท่าไหร่ก็จะรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรทำให้ไม่อยากลาออกจากองค์กร ซึ่งนั่นหมายถึงความผูกพันที่มีต่อองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Steer และ Porter (1979, อ้างถึงใน กชกร สุขช่วย, 2554) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นขั้นตอนหนึ่งในขั้นของความสัมพันธ์ต่อองค์กรในกระบวนการเกี่ยวพันกับองค์กร ได้แก่

- การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร (Organization Entry) เป็นขั้นตอนแรกที่บุคคลเลือกเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง

- การมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินที่จะมีความผูกพันลึกซึ้งกับองค์กร โดยความผูกพันจะเน้นที่ความรู้สึกที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมในการเป็นสมาชิกและความตั้งใจในการทำงานอย่างทุ่มเทเพื่อความสำเร็จโดยรวมขององค์กร ซึ่งความรู้สึกเช่นนี้ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน หากมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง อัตราการขาดงานและการลาออกก็จะต่ำ แต่หากความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ แนวโน้มการขาดงานและการลาออกสูง

- การขาดงานและการลาออกของพนักงานเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวกับองค์กร และเป็นขั้นตอนที่พนักงานตัดสินใจว่าจะอยู่ต่อหรือลาออกจากองค์กร

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก กรณีศึกษา

บมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา จำนวน 275 คน โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100% หรือเท่ากับ 275 หน่วย

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมทั้งหมดมาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีวิจัยโดยใช้สถิติต่างๆ ดังนี้

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

- ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ทำการวิเคราะห์โดยการใช้ค่าเฉลี่ยร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งลักษณะของคำถามจะอยู่ในรูปแบบตรวจรายการ (Checklist)

- การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากนั้นนำผลคะแนนที่ได้มาแปลผล เพื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละช่วงคะแนน

- เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ ที (T-test)

- เปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ ที (T-test)

- ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และระดับความผูกพันต่อองค์กร วิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

สรุปและอภิปรายผล

1. ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า

- การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการสูงสุดทั้งนี้สาเหตุที่ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีระดับสูงสุด เป็นเพราะ พนักงานสายงานธนาคาร เป็นอาชีพที่ต้องมีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบสูง และต้องมีความอดทนต่อแรงกดดันทุกด้าน ดังนั้น เมื่อพนักงานทุ่มเททำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ องค์กรจึงมองเห็นความตั้งใจในการทำงานและให้ความสำคัญกับการจ่ายผลตอบแทนแก่พนักงาน ทั้งที่เป็นตัวเงิน และสวัสดิการต่างๆที่ไม่ใช่ตัวเงิน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายธนาคารในเรื่องของการบริหารผลตอบแทนธนาคารยึดมั่นในปรัชญาของการบริหารผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีให้แก่พนักงานทุกคนอย่างถูกต้องและเป็นธรรม เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงาน ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับ

ระดับความสามารถและความเชี่ยวชาญในงานนั้นๆ รักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับธนาคาร (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2558) และเมื่อเปรียบเทียบกับผลตอบแทนจากธนาคารอื่น ธนาคารได้มีการจ่ายผลตอบแทนที่เหมาะสมที่สุดและเพียงพอต่อการดำรงชีวิตของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Roades และ Eisenberger (2002, อ้างถึงใน ธนา จินดาโชตินันท์, 2556) ที่ว่า องค์กรมีการจ่ายเงินและมอบสวัสดิการต่างๆ เพื่อรักษาผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงทำให้มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

- การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่สอง ทั้งนี้เป็นเพราะ ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีหลักสูตรการฝึกอบรมพื้นฐานกว่าสิบหลักสูตรเพื่อรองรับพนักงานทุกคนให้มีความพร้อมในการทำงานและสามารถดำเนินงานได้อย่างมืออาชีพ ทำให้พนักงานรับรู้ถึงความใส่ใจในการปรับปรุงทักษะและความรู้ความสามารถของพนักงาน มีการลงทุนระยะยาวเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงาน ซึ่งที่กล่าวมานี้เป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้าอยู่ในระดับมากทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Wayne, Shore และ Liden (1997, อ้างถึงใน ธนา จินดาโชตินันท์, 2556) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำเป็นการลงทุนที่สร้างความพึงพอใจให้กับตัวพนักงาน และจะนำไปสู่การเพิ่มระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

- การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสาม ทั้งนี้มาจากเมื่อธนาคารมองเห็นความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ของพนักงาน องค์กรจึงมอบความมั่นคงให้แก่พนักงาน ทั้งความมั่งคงทางการเงินและความมั่นคงด้านหน้าที่การงานให้แก่พนักงาน

- การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอารมณ์พนักงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสี่ ทั้งนี้เป็นเพราะธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันการเงินที่เน้นการทำงานแบบพี่สอนน้อง มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับโอกาสพิเศษต่างๆให้กับพนักงาน เช่น วันเกิด หรือวันสำคัญต่างๆ มีการมอบของขวัญ การกล่าวยกย่องชมเชยผ่านทางระบบเครือข่ายภายในองค์กร เป็นต้น ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Rhoades, Eisenberger และ Armeli (2002, อ้างถึงใน นิชาภา ปัญจมาวัฒนา, 2550) ที่กล่าวว่ากระบวนการทางจิตใจที่เกิดขึ้นกับพนักงานจะส่งผลในแง่ดีกับทั้งสองฝ่าย กล่าวคือ ฝ่ายพนักงานมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น มีอารมณ์ในทางที่ดีมากขึ้น และฝ่ายองค์กร คือ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรที่สูงขึ้น มีความรับผิดชอบมากขึ้นและสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้นอีกด้วย และสุดท้ายคือสามารถลดจำนวนการลาออกของพนักงาน

- การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย ทั้งนี้เป็นเพราะระบบงานภายในของธนาคารบางระบบยังไม่เสถียรและใช้ระยะเวลาในการทำค่อนข้างนานทำให้พนักงานสูญเสียเวลาในการทำงานอื่นจึงก่อให้เกิดความไม่พอใจในบางระบบ ทั้งนี้ปัจจุบันธนาคารไม่หยุดนิ่งที่จะพัฒนาระบบต่างๆเพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงาน (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2558)

2. ระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

จากการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กร ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพียงแต่ว่าผลงานวิจัยในครั้งนี้แตกต่างจากงานวิจัยของ ฉัตรฟ้า ฤทธิ์มหา (2554) ที่ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดปราจีนบุรีพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดปราจีนบุรีมีระดับความผูกพันโดยรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่ ทั้งพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก มีอายุงานในช่วง 1-5 ปี ซึ่งเป็นจัดว่ามีอายุงานที่น้อย จึงมีส่วนทำให้ความผูกพันโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประนอม ละอองนวล (2542) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลปฏิบัติงานของบุคคลากรมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ และ งานวิจัยของ ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไดกิ้น อินดัสทรีส์ ประเทศไทย โดยการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน และจำนวนปีที่ทำงานมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร

- ด้านความผูกพันเชิงความรู้สึกทั้งนี้สาเหตุที่ด้านความผูกพันเชิงความรู้สึก มีระดับสูงสุดเป็นความผูกพันเสมือนกับว่าองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารที่มีการส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน เกิดเป็นความผูกพันและสามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดเป้าหมายความสำเร็จของธนาคาร (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2558)

- ด้านความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน พนักงานมีความผูกพันเชิงบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะในภาพรวม เมื่อพนักงานตัดสินใจเข้ามาทำงานในธนาคาร ทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อธนาคารเกิดเป็นความผูกพันทำงานกับองค์กร อยากอยู่กับองค์กรนี้ไปนานๆ

- ด้านความผูกพันเชิงผลตอบแทนกล่าวคือ เมื่อพนักงานเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร เริ่มมีความรู้สึกคุ้นชินกับธนาคารและทำงานให้กับธนาคารอย่างเต็มที่และสุด

ความสามารถ พนักงานจึงมองว่าองค์กรสามารถจ่ายผลตอบแทนที่แน่นอนให้กับตนเองได้เพียงแต่ว่าผลตอบแทนที่ได้รับอาจไม่ตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างเต็มที่จึงทำให้ความผูกพันต่อองค์กรด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Allen และ Meyer (1990, อ้างถึงใน ศุทธกานต์ มิตรกูล, 2557) ที่ว่าเมื่อพนักงานคิดว่าตนเองได้ลงทุนกับองค์กรไปมาก จึงไม่ต้องการที่จะออกจากองค์กรเนื่องจากว่ากลัวจะสูญเสียประโยชน์หรือต้นทุนที่ตนเองเคยได้รับ หรืออาจจะเป็นในรูปแบบของการอยู่ทำงานไปเรื่อยๆเนื่องจากไม่มีทางเลือกอื่นที่ดีกว่า

3. การเปรียบเทียบระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างในภาพรวมของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก พบว่า พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกันโดยพนักงานประจำมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรมิตา น่วมเกตุ (2555) ที่ศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรคุณลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำบริษัท เซ็นทรัลรีเทลคอร์เปอเรชั่นจำกัด ที่พบว่าพนักงานมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูง และพนักงานจัดจ้างภายนอกมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน พฤติกรรมหัวหน้างาน หรือความรู้สึกไม่เท่าเทียมกันในองค์กรจึงทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่วนความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานประจำมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางเช่นเดียวกันกับพนักงานจัดจ้างภายนอกซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสาลีทิพย์ ยิ่งฟูวัฒนา (2553) ที่ศึกษา การรับรู้ความสามารถของตนเอง แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานประจำกับพนักงานภายนอกที่พบว่าพนักงานประจำและพนักงานภายนอกมีความผูกพันในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญานิศ นิลแจ้ง (2550) ที่ศึกษาเรื่อง การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความตั้งใจที่จะลาออก ของพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวโดยพบว่าพนักงานประจำมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานชั่วคราว เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรระหว่างพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพการจ้างงานที่

แตกต่างกัน เข้าไปทำงานร่วมกันในองค์กรด้วยนโยบายกฎระเบียบบางประการภายในของธนาคารก่อให้เกิดความเลื่อมล้ำทางบทบาทความเท่าเทียมกัน

4. ความสัมพันธ์ของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจกองค์กรในภาพรวมกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในทางบวก เนื่องจากเมื่อพนักงานทุ่มเททำงานและได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่างๆแล้วนั้น พนักงานจะรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร์ (2548) ที่ศึกษา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันองค์การ และความตั้งใจลาออก ซึ่งพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรคือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของปรียาภา จาติกุล (2556) ที่ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาบริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์แห่งหนึ่งพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า ด้านจิตอารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ยกเว้นด้านความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และงานวิจัยของ มุฑิตา คงกระพันธ์ (2554) ที่ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันองค์กรและศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ที่พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนมีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

- การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานธนาคารเป็นอาชีพที่มีความกดดันในการทำงานสูง มีการกำหนดเป้าการทำยอดในแต่ละเดือนรวมถึงภาระงานที่หนัก ส่งผลให้พนักงานคาดหวังผลตอบแทนในระดับสูงเช่นเดียวกัน เมื่อองค์กรมีการจัดผลตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและสวัสดิการต่างๆได้ตามที่พนักงานคาดหวัง จะส่งผลให้เกิดความผูกพันในทางบวก

- การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้าจากการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า มี

ความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรเนื่องจากธนาคารกสิกรไทยมีนโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2558) ที่จะมุ่งเน้นส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ ทั้งในส่วนของการจัดให้มีการฝึกอบรม การเพิ่มหลักสูตรงานเฉพาะทางเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้กับพนักงานในระยะยาว และเป็นการเตรียมความพร้อมในการเจริญก้าวหน้าเติบโตต่อไป ทำให้พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนในด้านดังกล่าวอยากใช้ความสามารถที่ตนมีและที่ได้รับการอบรมมาพัฒนาองค์กรตลอดไป

- การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอันเนื่องมาจากเมื่อพนักงานทุ่มเททำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ องค์กรจะรับรู้และมองเห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงานและอยากที่จะรักษาพนักงานไว้กับองค์กร องค์กรจึงมอบความมั่นคงในการทำงานเพื่อที่จะรักษาพนักงานไว้ เมื่อพนักงานได้รับความมั่นคงในการทำงานจะเกิดความเชื่อมั่นที่จะอยู่กับองค์กรนี้ต่อไป

- การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอารมณ์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากพนักงานได้รับการสนับสนุนการทำงานจากหัวหน้างาน หัวหน้างานเอาใจใส่ดูแลพนักงาน การยกย่องชมเชยต่างๆ รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นต่างๆของพนักงาน พนักงานก็จะรู้สึกผูกพันต่อหัวหน้างานและนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร

- การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจุบันธนาคารกสิกรไทยมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อมรอบตัว มีการนำเทคโนโลยีต่างๆเข้ามามีบทบาทในการทำงานร่วมกันกับพนักงานงาน เพื่อลดภาระงานและเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงาน รวมถึงการปรับปรุงระบบภายในต่างๆให้เสถียรเพื่อให้สามารถทำงานแข่งขันกับเวลาได้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก พบว่า พนักงานประจำมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่สูงกว่าพนักงานจัดจ้างภายนอก ดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่เท่าเทียมกันผ่านทางการสร้างกิจกรรมสานสัมพันธ์ต่างๆเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกันและเสริมสร้างการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ธนาคารควรพิจารณาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถของพนักงาน อายุ ตำแหน่งงาน ระดับ

เงินเดือนและระยะเวลาในการทำงานเพื่อให้ทราบถึงตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2. จากผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก พบว่า พนักงานประจำมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางเช่นเดียวกับพนักงานจัดจ้างภายนอก ธนาคารควรส่งเสริมให้พนักงานทั้งสองกลุ่มโดยอาจเริ่มจากการสร้างจิตสำนึกรักองค์กร และกระตุ้นให้มีความผูกพันให้มากขึ้นกว่าเดิม โดยการให้ความสำคัญในบทบาทหน้าที่ในองค์กรของพนักงานเสมือนว่าทุกคนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่างๆ และเปิดใจรับฟังปัญหาในการดำเนินงานของพนักงานทุกระดับชั้น และควรจัดตั้งฝ่ายงานสำหรับการร้องทุกข์ของพนักงาน เพื่อเป็นการสื่อสารสองทางและหาแนวทางในการทำงานร่วมกันต่อไป

3. จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร องค์กรควรมีการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ทำให้พนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนพนักงานในทุกๆด้าน พร้อมที่จะช่วยเหลือพนักงานทุกเมื่อ และผูกพันกับพนักงานเพื่อให้พนักงานรับรู้ความผูกพันต่างๆที่ธนาคารมอบให้ และส่งต่อเป็นความผูกพันกลับมาให้องค์กรเช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกในเขตพื้นที่จังหวัดต่างๆ เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบและเสนอแนวทางในการดำเนินงานร่วมกันต่อไป

2.ควรศึกษาต่อยอดเรื่องความตั้งใจลาออกของพนักงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร และลดปัญหาการลาออกของพนักงานในระยะยาว

3.ควรศึกษาถึงภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร โดยการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อผู้บริหารในด้านต่างๆ เนื่องจากผู้บริหารถือเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการเป็นสื่อกลางระหว่างพนักงานงานกับองค์กร เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารต่อไป

4.ปัจจุบันพนักงานประจำนอกจากจะมีการรับเข้ามาโดยวิธีปกติแล้วนั้น ยังมีกลุ่มพนักงานประจำที่พัฒนามาจากพนักงาน Outsource ทั้งนี้สามารถศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของการ

เปรียบเทียบผลการดำเนินงานระหว่างพนักงานประจำที่มีการสรรหาทั้ง 2 รูปแบบ เพื่อเป็นแนวทางในการเสนอแนะให้ผู้บริหารในการวางแผนการสรรหาพนักงาน

บรรณานุกรม

ฉัตรฟ้า ฤทธิ์มหา. (2554). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดปราจีนบุรี*.การศึกษาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชญานิศ นิลแจ้ง. (2550). *การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความตั้งใจที่จะลาออก ของพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวในบริษัทยานยนต์แห่งหนึ่ง*.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทัศนา เจนวณิชสถาพร. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การมองโลกในแง่ดี และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาหน่วยงานในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง*.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประนอม ละอองนวล. (2542). *ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ*. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

ปรียาภา จาติกุล. (2556).*การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาบริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์แห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไดกิ้น อินดัสทรีส์ ประเทศไทย(จำกัด)*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร์. (2548). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การที่มีความผูกพันองค์การ และความตั้งใจลาออก* . วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มัสลิน ง่วนดา. (2556).*ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต่างวัย*.สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มุฑิตา คงกระพันธ์. (2554). *การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันองค์กรและศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อผลการ*

ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต การจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.

รมิตา น่วมเกตุ. (2555). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรคุณลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เซ็นทรัลรีเทลคอร์เปอเรชั่นจำกัด*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สาลีทิพย์ ยิ่งฟูวัฒนา. (2553). *การรับรู้ความสามารถของตนเอง แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานประจำกับพนักงานภายนอก*.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยรามคำแหง.