

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด19

A study of work satisfaction of Bank Employee in Bangkok area after the Covid-19
pandemic situation

ลักษณารีย์ เจริญสุข

Luksanaree Jarounsuk

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด 19 ศึกษาปัจจัยด้านอิทธิพลความผูกพันที่มีผลต่อองค์การต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด 19 และศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานครหลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด 19 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย พนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการการตอบแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 400 ฉบับ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test และ One Way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นพนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30 – 39 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีระยะเวลาการปฏิบัติงานเฉลี่ย 5 – 9 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ความพึงพอใจในการทำงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจมากที่สุดในด้านงานในความรับผิดชอบ รองลงมาคือด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ ถัดมาความผูกพันที่มีผลต่อองค์การพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดในด้านคุณภาพชีวิต รองลงมาคือ ด้านภาวะผู้นำและด้านความสัมพันธ์ ด้านโอกาสที่ได้รับ ด้านวัฒนธรรมและจุดมุ่งหมายขององค์กร ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทนโดยรวม ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ 7 ประการ ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร ลักษณะงาน ค่าตอบแทนโดยรวม คุณภาพชีวิต โอกาสที่ได้รับ และความสัมพันธ์ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด19 แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ประชากรศาสตร์, ความพึงพอใจในการทำงาน, ความผูกพัน, โควิด19

ABSTRACT

The purpose of this research was to study personal factors that affects job satisfaction of bank employees in Bangkok area after the covid-19 pandemic situation. And to Study the factors influencing engagement that results working satisfaction of bank employees in Bangkok area After the Covid-19 epidemic situation, and to study the job satisfaction of bank employees in Bangkok after the covid-19 pandemic situation. The sample groups used in the study consisted of 400 bank employees in Bangkok area. The researcher used data from 400 online questionnaires using Independent Sample t-test and One Way ANOVA.

The results showed that Personal data of 400 respondents, who are bank employees in Bangkok, mostly female, aged between 30 - 39 years old, average monthly income 30,001 - 40,000 baht, average working period of 5 - 9 years, education Undergraduate. Work satisfaction found that the respondents were most satisfied with job responsibilities, followed by leadership and organizational culture, maintaining balance between work life and personal life, work environment, compensation and welfare, respectively. Next, Employee Engagement that affects the organization found that the respondents gave the most importance to quality of life, followed by leadership and relationships, the opportunity given, the culture and purpose of the organization, nature of work, overall compensation, respectively. The hypothesis testing results showed that 5 different personal factors include gender, age, average monthly income, operational period, level of education and 7 different factors influencing organizational commitment include leadership, culture or purpose of the organization, job characteristics, overall compensation, quality of life, opportunities received and relationship affects job satisfaction of bank employees in Bangkok After the spread of COVID-19 situation is different.

Keyword : Demography, Job satisfaction, Employee Engagement and Covid 19

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันในภาคธุรกิจมีความซับซ้อนและเกิดการแข่งขันสูง จึงทำให้แต่ละองค์กรต้องปรับตัวตามในยุคปัจจุบัน โดยใช้ทรัพยากรในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อที่จะกำหนดแนวทางให้บุคลากรเดินไปในทิศทางเดียวกับเป้าหมายขององค์กร ผู้บริหารองค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และเข้าใจความต้องการของบุคลากรในทุกๆระดับ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรนั้นเป็นอย่างมาก หากบุคลากรไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงานจะเป็นสาเหตุที่ทำให้การทำงานที่ได้รับมอบหมายออกมาได้ไม่มีคุณภาพ แต่ในทางกลับกันบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะมีพลังทางบวกในการปฏิบัติงาน (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2543:124)

การมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) สำคัญอย่างยิ่งในการทำงานยุคปัจจุบัน เพราะมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญและเป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า คนส่วนใหญ่เข้าสู่ระบบการทำงานเพื่อดำรงชีวิตอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐานใน 5 ด้าน คือ ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการความรักและสังคม ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง และ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน (Maslow, 1943) ดังนั้น ในสถานที่ทำงานควรมีสถานะแวดล้อมที่เหมาะสม ทำให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน มีความรู้สึกมั่นคงทั้งสุขภาวะทางกาย อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณ

หลังจบการระบาดของโรคโควิด-19 แล้วนั้น องค์กรจะอย่างไรจึงจะรักษาระดับที่เหมาะสมของการมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงานไว้ได้ ให้อยู่ในระดับที่ไม่น้อยเกินไปจนกระทบความผูกพันในทีม แต่ก็ไม่มากเกินไปจนทำให้เสียสมาธิการทำงานที่สุดท้ายอาจรบกวน Wellbeing ด้านการทำงานและการใช้ชีวิตเหมือนที่พนักงานอาจเคยประสบมาเมื่อต้องมาทำงานที่ออฟฟิศจากการที่ทำงานที่บ้านมาหลายเดือน เนื่องจากชีวิตในหลายแง่มุมต้องเปลี่ยนแปลงไป (ดร.พิมพ์นารา หิรัญกิติ, 2022) พนักงานบางคนรู้สึกดีในความยืดหยุ่นของการทำงานลักษณะแบบนี้ นอกจากนี้การทำงานที่บ้านยังช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางไปกลับที่ทำงาน ตลอดจนเวลาที่ต้องเดินทางไปประชุมหรือติดต่อกองานภายนอก พนักงานยังได้รับประโยชน์ที่อยู่ในรูปของเวลาที่ประหยัดได้จากการเดินทางซึ่งสามารถนำไปใช้ทำกิจกรรมที่ต้องการ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่ทำงานที่บ้านส่วนใหญ่จึงเพิ่มขึ้น (TDRI Policy Series on Fighting Covid-19, 2021)

ดังนั้นการที่องค์กรควรให้ความสำคัญและรักษามูลค่าบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานไว้นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ องค์กรจะต้องสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีเพื่อให้พนักงานนั้นเกิดความผูกพันกับองค์กรอย่างต่อเนื่องอีกด้วย ซึ่งนอกจากจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่องานแล้ว ยังช่วยให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตด้านอื่น ๆ ที่ดีได้ด้วย นอกจากนี้จะช่วยยกระดับ Productivity และ Wellbeing โดยรวมของพนักงานให้สูงขึ้น และอาจทำให้จุดที่เหมาะสมในการทำงานที่บ้านเปลี่ยนไปด้วยเช่นกัน (ดร.พิมพ์นารา หิรัญกิติ, 2022)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด19
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านอิทธิพลความผูกพันที่มีผลต่อองค์กรต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด19
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานครหลังสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด19

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด19 แตกต่างกัน
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร 7 ประการ ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรม หรืออุดมการณ์ขององค์กร ลักษณะงาน ค่าตอบแทนโดยรวม คุณภาพชีวิต โอกาสที่ได้รับ และความสัมพันธ์ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด19 แตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้นำตัวแปรมากำหนดคำนิยามคำศัพท์เพื่อนำไปสร้างเครื่องมือวิจัยให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ดังต่อไปนี้

ประชากรศาสตร์ หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ปัจจัยด้านเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถาบันการศึกษา เป็นต้น

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกในทิศทางที่ดี ตลอดจนทัศนคติในเชิงบวกที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ โดยบุคลากรได้รับการตอบสนองที่ดีจากองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงมีความสุขในการทำงาน ที่จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ และยังสามารถให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้เป็นอย่างดีด้วย (HR NOTE.asia, 2562)

1. ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน 5 ด้าน

1.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ

ความรู้สึกที่ดีที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ โดยบุคลากรได้รับการตอบสนองที่ดีจากองค์กรที่ทำงานอยู่ ทำให้เกิดกำลังใจในการทำงาน รวมถึงมีความสุขในการทำงานที่จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ และยังสามารถให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้เป็นอย่างดีด้วย

1.2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

หมายถึง สถานที่ทำงานที่สะดวกสบาย เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน เป็นสถานที่ทำงานที่ไม่ปลอดภัย โปร่ง ปลอดภัย มีสุขภาวะ ไม่ทำให้สุขภาพแย่ ที่ส่งผลทำให้การทำงานมีความรู้สึกรู้สึกดี

1.3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ

คือ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายนี้อาจจ่ายในรูปตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

1.4 ความพึงพอใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร

ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการนำพาผู้ติดตามหรือสมาชิกในองค์กร เพื่อให้ประสบความสำเร็จ ผู้นำที่ดีสามารถสร้างและสื่อสารวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนได้

วัฒนธรรมในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมหรือสิ่งที่คนสร้างขึ้นร่วมกันเพื่อนำไปสู่เจริญงอกงาม หรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อนำไปสู่ความเจริญงอกงาม และความยั่งยืนขององค์กร

1.5 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

แนวคิดเกี่ยวกับการปรับสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว เพื่อลดผลกระทบจากการทำงานหนักเกินไป ช่วยให้มีความสุขกับชีวิตมากขึ้นเนื่องจากการทำงานหนักอย่างต่อเนื่องอาจสร้างผลกระทบในหลาย ๆ ด้าน สุขภาพกายและสุขภาพจิตดีขึ้น

2. ปัจจัยด้านความผูกพัน 7 ประการ

2.1 ภาวะผู้นำ คือ ความสามารถของบุคคลในการนำพาผู้ติดตามหรือสมาชิกในองค์กร เพื่อให้ประสบความสำเร็จ ผู้นำที่ดีสามารถสร้างและสื่อสารวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนได้

2.2 วัฒนธรรมหรืออุดมการณ์ขององค์กร คือ การดำเนินการไปตามทิศทางที่กำหนดไว้ ตั้งเป้าหมาย ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ เมื่อองค์กรมีการกำหนดอุดมการณ์แล้วจะทำให้เกิดความเข้าใจ

2.3 ลักษณะงาน คือ งานที่ได้ที่รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา โดยเป็นงานที่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ การปฏิบัติงานตามคำสั่ง ความชัดเจนในการแบ่งงานตามกลุ่มงาน

2.4 ค่าตอบแทนโดยรวม คือ ค่าตอบแทนต้องคำนึงถึงความมั่นคงในการดำรงชีวิต ซึ่งรวมถึงสุขภาพและความปลอดภัยหรือความเสี่ยงในการทำงานของพนักงานด้วย

2.5 คุณภาพชีวิต คือ สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงานทำให้พนักงานมีรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลดีทั้งตัวบุคคลและองค์กร

2.6 โอกาสที่ได้รับ คือ โอกาสก้าวหน้าในด้านหน้าที่การงาน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง หรือการได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาใช้พัฒนาตัวเองได้

2.7 ความสัมพันธ์ คือ การมีสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานช่วยส่งเสริมหน้าที่และตำแหน่งงานของเรา เปิดโอกาสให้เรานำจุดแข็ง-จุดอ่อนของเพื่อนร่วมงานมาปรับใช้ นับว่าเป็นทางลัดสู่ความสำเร็จได้คืออีกทาง

สถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด19 หมายถึง SARS-CoV-2 เป็นชนิดที่เจ็ดเชื้อไวรัสที่พบครั้งแรกในการระบาดที่เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน ในช่วงปลายปี 2019 ซึ่งเป็นโรคไข้หวัดธรรมดาไปจนถึงโรคที่รุนแรงมากขึ้น ก่อให้เกิดอาการป่วยระบบทางเดินหายใจ (ที่มาของข้อมูล : กรมควบคุมโรค, 2022)

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด19

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

- ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ คือ สถานภาพส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสถาบันการศึกษา
- ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมหรืออุดมการณ์ขององค์กร ลักษณะงาน ค่าตอบแทนโดยรวม คุณภาพชีวิต โอกาสที่ได้รับ ความสัมพันธ์

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

- ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ ความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน ความพึงพอใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความพึงพอใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยเลือกกลุ่มจากประชากรวัยแรงงาน ในช่วงอายุ 15-59 ปีจำนวนมีจำนวนทั้งหมด 3,517,527 คน (ที่มาของข้อมูล : สำนักงานสถิติแห่งชาติ ณ วันที่ 6 กรกฎาคม 2565) โดยกำหนดกลุ่มตัวแทนประชากรเพื่อเป็นตัวแทนประชากรทั้งหมด จำนวน 400 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ เดือน มิถุนายน 2565 - สิงหาคม 2565 ระยะเวลา 3 เดือน

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

Kotler (2009 : อ้างอิงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550, หน้า 41) ได้ให้ความหมายประชากรศาสตร์ว่าเป็นปัจจัยต่างๆที่บอกถึงลักษณะ พฤติกรรมที่แตกต่างกันทางประชากรศาสตร์ที่อยู่ในตัวบุคคลนั้น ๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ ขนาดครอบครัว รายได้ การศึกษา อาชีพ วัฏจักรชีวิต ศาสนา เชื้อชาติ สัญชาติ

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง ความหลากหลายของปัจจัยที่แตกต่างกันเกี่ยวกับบุคคลนั้นๆ อันได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนาและเชื้อชาติ ที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Stephen P. Robbins (2005: อ้างอิงใน ชาญวุฒิ บุญชม, 2553 หน้า 6) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นทัศนคติทั้งเชิงบวกและลบที่พนักงานมีต่อบริษัทและเป้าหมายขององค์กรหนึ่งๆ มีความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิก ในองค์กรนั้น

ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรได้ว่า การมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรทำให้พนักงานเกิดความผูกพัน ส่งผลให้เกิด ความจงรักภักดีต่อองค์กร และรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

Oravec, Zayum & Kokona (2018: อ้างอิงใน ประยูร ศรีอุดมกุล และ สุมาลี รามัญญ, 2565 หน้า 254) กล่าวว่า เป็นภาวะทางอารมณ์หรือการตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่องานในแง่มุมต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดจากหลายปัจจัย ได้แก่ ลักษณะของงาน ค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้าในงาน การบังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นถึงสิ่งที่แต่ละบุคคลต้องการและสิ่งที่รับรู้ เมื่อเขาเหล่านั้นได้รับสิ่งที่ต้องการได้แล้ว ระดับของความพึงพอใจในการทำงานจะแตกต่างกันไป

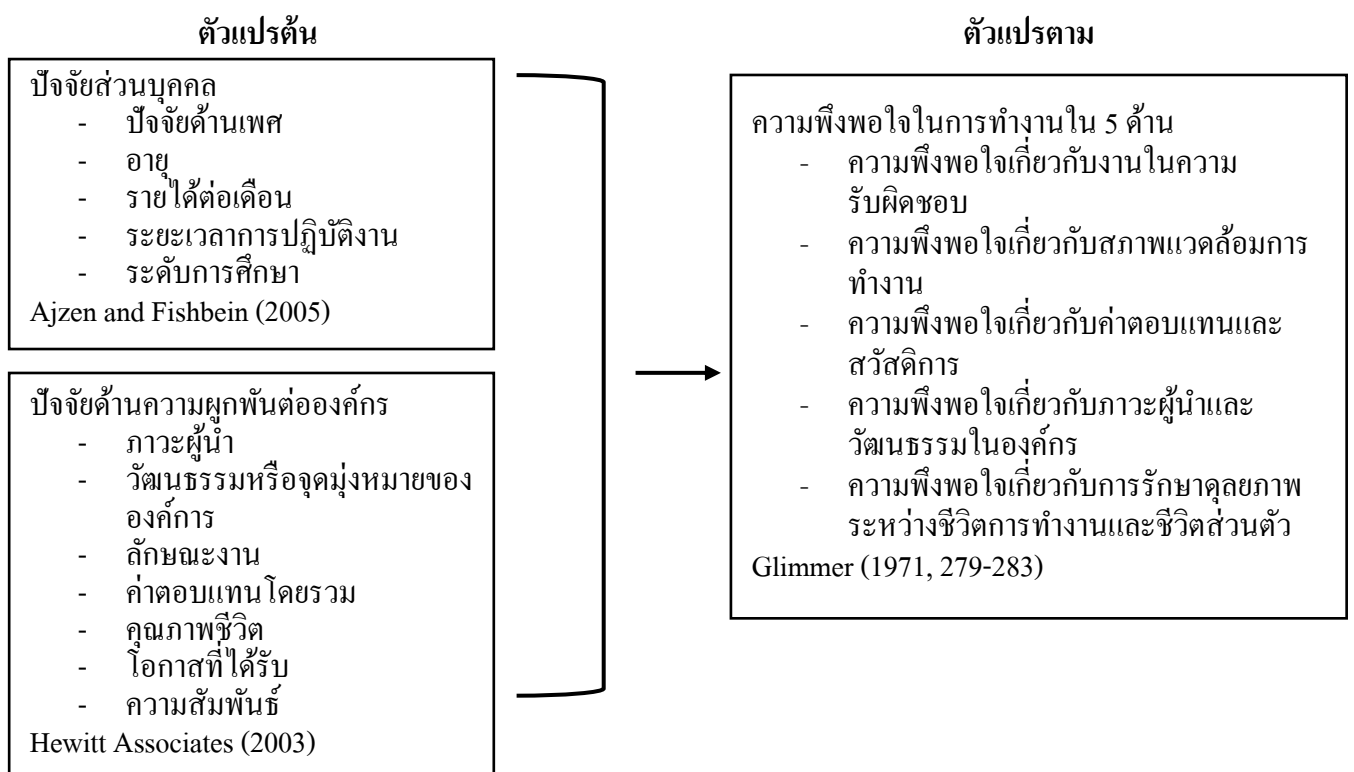
ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจในการทำงานได้ว่า เป็นความรู้สึกและทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์กรที่พนักงานได้ปฏิบัติงานอยู่ โดยเกิดจากการที่พนักงานรู้สึกได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งอาจเกิดได้จากหลายปัจจัย ได้แก่ ลักษณะของงาน ค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้าในงาน การบังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิริติ กล้าหาญ และภาวิณี เพชรสว่าง (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสิน เขตกาแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 40 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส จบการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาท ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 – 5 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นอยู่ ส่วนตัว ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในทุกด้านแตกต่างกัน

อุไรจกตา ก้ววงศ์ (2560) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 - 30 การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และมีประสบการณ์ทำงาน 2-5 ปี นอกจากนี้แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้าน 2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและบริหารงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสถานะของอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้าน โอกาสที่จะได้รับ ความก้าวหน้าในอนาคต ตามลำดับ

กรอบแนวคิดงานวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพมหานคร โดยเลือกสุ่มจากประชากรวัยแรงงาน ได้แก่ ช่วงอายุ 15-59 ปีจำนวนมีจำนวนทั้งหมด 3,517,527 คน (ที่มาของข้อมูล : สำนักงานสถิติแห่งชาติ ณ วันที่ 6 กรกฎาคม 2565)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และระดับการศึกษา มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรของผลตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร ลักษณะงาน ค่าตอบแทนโดยรวม คุณภาพชีวิต โอกาสที่ได้รับ และความสัมพันธ์ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 19 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของท่านในการทำงานในด้านต่างๆ ประกอบไปด้วย ความพึงพอใจเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ ความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน ความพึงพอใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความพึงพอใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร และความพึงพอใจเกี่ยวกับการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 14 ข้อ

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้าแหล่งข้อมูลความรู้ของรายละเอียดต่าง ๆ จากหนังสือ เอกสาร แหล่งข้อมูลทางวิชาการ ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะศึกษา

ขั้นที่ 2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารบทความหนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารให้ครอบคลุมเนื้อหาในด้านต่างๆ

ขั้นที่ 3 สร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสำหรับการตรวจสอบความถูกต้องความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้ รวมถึงการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

ขั้นที่ 5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการวัดโดยการทาแบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) ได้คะแนน 0.99 คะแนน เพื่อใช้วัดในคุณลักษณะ พฤติกรรม เนื้อหาสาระที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้องครอบคลุม มีประสิทธิภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการประกอบการศึกษาวิจัยนี้ใช้ข้อมูลที่จำแนกตามแหล่งที่มา 2 ส่วน คือ

3.4.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยคณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลต่างๆ จากเอกสาร บทความ ข่าว สถิติ นิตยสารการตลาด และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย

3.4.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากพนักงานธนาคาร ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จากการทำวิจัยกลุ่มตัวอย่างของพนักงานในธนาคาร ได้แก่ ช่วงอายุ 18-60 ปี และข้อมูลสถิติเชิงสำรวจที่ได้จากการแจกแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 400 ชุด ซึ่งเป็นแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายปิด เมื่อได้แบบสอบถามแล้วจึงนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลแล้วนำมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์
2. ทำการลงรหัส (Coding) เพื่อประมวลผลข้อมูล
3. ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30 – 39 ปี ช่วงรายได้ตั้งแต่ 30,001 – 40,000 บาท มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 – 9 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่างๆ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านอิทธิพลความผูกพันที่มีผลต่อองค์กรต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด19

ปัจจัยการความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านภาวะผู้นำ	4.36	0.778	มากที่สุด
ด้านวัฒนธรรมหรืออุดมการณ์ขององค์กร	4.17	0.876	มาก
ด้านลักษณะงาน	4.16	0.876	มาก
ด้านค่าตอบแทนโดยรวม	3.90	1.128	มาก
ด้านคุณภาพชีวิต	4.47	0.772	มากที่สุด
ด้านโอกาสที่ได้รับ	4.35	0.936	มากที่สุด
ด้านความสัมพันธ์	4.36	0.847	มากที่สุด

จากผลการวิจัยในตาราง ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมหรืออุดมการณ์ขององค์กร ลักษณะงาน ค่าตอบแทนโดยรวม คุณภาพชีวิต โอกาสที่ได้รับ และความสัมพันธ์ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด 19 แตกต่างกันไป พบว่าความผูกพันที่มีผลต่อองค์กรพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดในด้านคุณภาพชีวิต (ค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.772) รองลงมาคือ ด้านภาวะผู้นำ (ค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.778) ถัดมาคือด้านความสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.847) ถัดมาคือด้านโอกาสที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.936) ถัดมาคือด้านวัฒนธรรมและอุดมการณ์ขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.876) ถัดมาคือด้านลักษณะงาน (ค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.876) ลำดับสุดท้ายคือด้านค่าตอบแทนโดยรวม (ค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.128) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานครหลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด 19

ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านงานในความรับผิดชอบ	4.36	0.740	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	4.17	0.817	มาก
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.97	0.926	มาก
ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร	4.32	0.767	มากที่สุด
ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	4.26	0.801	มากที่สุด

จากผลการวิจัยในตาราง ความพึงพอใจในการทำงานประกอบไปด้วย ความพึงพอใจเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ ความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน ความพึงพอใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความพึงพอใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร และความพึงพอใจเกี่ยวกับการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ของพนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานครหลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจมากที่สุดในด้านงานในความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.740) รองลงมาคือ ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.767) ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.801) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.817) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.926) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด19 โดยผู้วิจัยได้นำผลสรุปการวิเคราะห์มาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถาบันการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด19 ผลการศึกษาพบว่า

1. **ปัจจัยด้านเพศ** ประชากรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. **ปัจจัยด้านอายุ** พนักงานที่อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. **ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน** พนักงานที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. **ปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน** พนักงานที่ระยะเวลาการปฏิบัติแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. **ปัจจัยด้านสถาบันการศึกษา** พนักงานที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร 7 ประการ ได้แก่ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรม หรือจุดมุ่งหมายขององค์กร ลักษณะงาน ค่าตอบแทนโดยรวม คุณภาพชีวิต โอกาสที่ได้รับ และ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่ แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครหลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด19 ผลการศึกษาพบว่า

1. **ความผูกพันต่อองค์กรด้านภาวะผู้นำ** พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านภาวะผู้นำกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด19 มีความสัมพันธ์กันและมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ความผูกพันต่อองค์กรด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร

2. **ความผูกพันต่อองค์กรด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร** พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในจังหวัด กรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด19 มีความสัมพันธ์กันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

3. **ความผูกพันต่อองค์กรด้านลักษณะงาน** พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านลักษณะงานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด19 มีความสัมพันธ์กันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

4. **ความผูกพันต่อองค์กรด้านค่าตอบแทนโดยรวม** พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านค่าตอบแทนโดยรวมกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด19 มีความสัมพันธ์กันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

5. **ความผูกพันต่อองค์กรด้านคุณภาพชีวิต** พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านคุณภาพชีวิตกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด19 มีความสัมพันธ์กันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

6. **ความผูกพันต่อองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับ** พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด 19 มีความสัมพันธ์กันและมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

7. **ความผูกพันต่อองค์กรด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น** พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด19 มีความสัมพันธ์กันและมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในจังหวัด กรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด19 ผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้

1. **ความผูกพันต่อองค์กรด้านภาวะผู้นำ** พบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่สุดคือการที่ได้เป็นผู้นำในการริเริ่มการทำงานเพื่อให้เกิดแนวทางใหม่ ๆ หรือผลงานที่ดีขึ้น ผู้บริหารควรเปิด

โอกาสให้บุคลากรทุกระดับ ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงาน ขององค์กรให้มากยิ่งขึ้น รวมถึง ส่งเสริมการทำงานแบบร่วมกันเป็นทีม ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีโอกาสได้ ทำงานในแบบที่ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจ สนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านวัฒนธรรมหรืออุดมการณ์ขององค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องท่านคิดว่ากฎระเบียบในการทำงานขององค์กรมีความยืดหยุ่น และเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาเห็นว่า การปรับเปลี่ยนในลักษณะนี้ สำคัญที่สุดคือการปรับวัฒนธรรมองค์กร การ เปลี่ยนทัศนคติของผู้บริหาร และการพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพ ภายใต้การใช้เทคโนโลยี และข้อมูลที่เหมาะสมและทันเวลาซึ่งในสายตาพนักงานยุคปัจจุบันอาจให้ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรมากกว่า เงินเดือนและตำแหน่งทางการงานเสียอีก

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านลักษณะงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่อง โดยรวมแล้วพอใจกับหน้าที่ทำในปัจจุบัน ดังนั้นองค์กรควรมีการสำรวจความพึงพอใจในงานที่พนักงานทำ ว่าลดหรือมีความชอบหรือไม่ มีปัญหาในการทำงานหรือไม่ ตลอดจนอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานส่งผลดีต่อ การทำงานหรือไม่ เป็นต้น

4. ความผูกพันต่อองค์กรด้านค่าตอบแทน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่อง ท่านมีความพอใจในค่าตอบแทน เช่น โบนัส และสวัสดิการที่ท่านได้รับจากองค์กร ในเรื่องค่าตอบแทน องค์กรต้องมีการสำรวจจัดทำกรเปรียบเทียบกับสถาบันการเงินอื่นๆ และ องค์กรชั้นนำเพื่อนำมาปรับปรุง ระบบฐานในการจ่ายเงินเดือนให้เข้ากับสภาวะการแข่งขัน และต้องมีการสื่อสารถึงความถึงสถานการณ์ในปัจจุบัน เมื่อเทียบกับองค์กรอื่นๆ ให้พนักงานเข้าใจสวัสดิการต่างๆ ที่ให้กับพนักงาน รวมไปถึงการชี้ให้พนักงานเห็น ถึงเป้าหมายขององค์กรและกลยุทธ์ที่ใช้

5. ความผูกพันต่อองค์กรด้านคุณภาพชีวิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่อง การมีความยืดหยุ่นในการทำงานจะช่วยให้ท่านมีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวมากขึ้น ผู้ศึกษา เห็นว่าความยืดหยุ่นในการทำงานมีความสำคัญยิ่งในการทำงาน และผลดีอีกต่อที่องค์กรจะได้รับจากการ ปรับรูปแบบการทำงานให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นก็คือ สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในออฟฟิศจากการที่ พนักงาน Work from home และพอไม่ได้จำกัดสถานที่ในการทำงานแล้ว ก็สามารถเปิดรับคนเก่ง ๆ ที่มีความสามารถจากทั่วทุกมุมโลกให้มาทำงานกับองค์กรได้อีกด้วย

6. ความผูกพันต่อองค์กร ด้านโอกาสที่ได้รับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดใน เรื่อง การเลื่อนตำแหน่งของพนักงานขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ ผู้ศึกษาเห็นว่าโอกาสที่พนักงานได้รับ ในการทำงานจะช่วยให้ตัวพนักงานเองมีความก้าวหน้าในการทำงาน ตลอดจนสามารถพัฒนาให้ตนเองมี ศักยภาพมากขึ้น ทั้งยังทำให้องค์กรเพิ่มศักยภาพขึ้นได้ด้วย พนักงานงานจะเล็งเห็นเส้นทางอาชีพและ อนาคตของตน เพื่อเป็นทิศทางตลอดจนเป้าหมายในการก้าวไปข้างหน้า ที่สำคัญยังสามารถสร้างความภักดี ให้กับองค์กรได้ในระยะยาวอีกด้วย

7. ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่อง เพื่อนร่วมงานให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัว ผู้ศึกษาเห็นว่า สิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานที่เป็นของพวกเราทุกคน องค์กรที่มีวัฒนธรรมในการทำงานที่ดีจะเห็นความสำคัญของสิทธิส่วนบุคคล และพนักงานจะรู้สึกมีความสบายใจที่จะทำงาน โดยที่ไม่ต้องกังวลเรื่องส่วนตัว

บรรณานุกรม

- กรมควบคุมโรค. (2565). *โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)*. ค้นเมื่อ 7 กันยายน 2565, จาก <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/>
- ชาญวุฒิ บุญชม. (2553). *ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน . งานนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- ประยูร ศรีอุดมกุล และสุมาลี รามัญญ์. (2565). ความพึงพอใจในการทำงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานประจำในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนล้อรถจักรยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรม สยาม อีสเทิร์น ซีบอร์ด. *วารสารรัชต์ภาคย์, 16(45), 250-265.*
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2543). *การบริหารงานด้านวิชาการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- พิมพ์นารา หิรัญกุล. (2022). *วิจัยกรุงศรี ถอดบทเรียน Work-from-Home ช่วงโควิด-19 ผู้การทำงานที่ยืดหยุ่นในอนาคต*. ค้นเมื่อ 14 ตุลาคม 2565, จาก <https://thaipublica.org/2022/02/krungsi-research-on-future-of-flexibility-at-work/>.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็ก จำกัด.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565). *สถิติประชากรศาสตร์ ประชากรและเคหะ*. ค้นหาเมื่อ 10 กรกฎาคม 2565, จาก <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/01.aspx>
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (2005). *The influence of attitudes on behavior*. New York and London: Psychology Press.
- Glimmer, E. (1971). *A Glimmer of their own beauty: Black sounds of the twenties*. n.p.
- Hewitt Associates. (2003). *Best Employers in Asia Research*. The engagement model. Retrieved January 14, 2022, from http://www.asia.org/events/hongkong/june03/index_html/lib/BestEmployersInAsia2003.pdf.
- HR NOTE.asia. (2562). *ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) สำคัญต่อองค์กรขนาดไหน*. ค้นเมื่อ 14 ตุลาคม 2565, จาก <https://th.hrnote.asia/personnel-management/190724-employee-satisfaction/>.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Journal Psychology Review, 50*, 370 - 396.
- TDRI Policy Series on Fighting Covid-19. (2021). *สถานการณ์ระบาด COVID-19 รอบ 1 ถึง 3 โดยสังเขป*. ค้นเมื่อ 14 กันยายน 2565, จาก <https://tdri.or.th/2021/04/covid-19-2-3-affected-thai-labor-market/>.
- Yamane, T. (1967). *Statistic: An Introductory Analysis*. New York: Harper & row.