

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน
ของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
ในจังหวัดสมุทรสาคร

A Study of Organizational Culture, Organizational Commitment and
Work Motivation of Employees Influencing Organizational Loyalty
in a Thai Commercial Bank, Samutsakorn Province

นัทธรัฐภัค มิ่งสัมพรพงศ์ และ สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร 2) ความเชื่อมั่นขององค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร และ 3) แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมทำวิจัยครั้งนี้คือพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ความเชื่อมั่นขององค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร และแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ธนาคารพาณิชย์ไทย, วัฒนธรรมขององค์กร, ความเชื่อมั่นขององค์กร, แรงจูงใจในการทำงาน, ความจงรักภักดี

Abstract

The objectives of this study were to study: 1) the organizational culture factor has an effect on organizational loyalty in a Thai commercial bank, Samutsakorn province, 2) the organizational commitment factor has an effect on organizational loyalty in a Thai commercial bank, Samutsakorn province, and 3) the work motivation factor has an effect on organizational loyalty in a Thai commercial bank, Samutsakorn province. The researcher gathered the data by distributing the questionnaire to employees in a Thai commercial bank, Samutsakorn province. The researcher calculated the sample of 400 employees to be used in the study. The statistical used to analyze the data was percentage, mean, and standard deviation as well as the inferential statistics used was the simple regression analysis. It was found that the organizational culture factor had an effect on organizational loyalty in a Thai commercial bank, Samutsakorn province, the organizational commitment factor had an effect on organizational loyalty in a Thai commercial bank, Samutsakorn province as well as the work motivation factor had an effect on organizational loyalty in a Thai commercial bank, Samutsakorn province with the statistical significance of 0.05.

Keywords: Thai commercial bank, organizational culture, organizational commitment, work motivation, organizational loyalty

บทนำ

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ไทยมีการเปิดรับสมัครพนักงานใหม่อยู่ตลอดเวลาส่งผลมีการสรรหาและทำการคัดเลือกพนักงานเข้ามาทำงานเป็นจำนวนมาก จากปัญหาที่เกิดขึ้นสิ่งที่จะต้องพัฒนาสำหรับองค์กรธนาคารพาณิชย์ไทยนั้น คือการสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไปอย่างเท่ากับการเสียต้นทุนที่มีค่าไปโดยได้รับผลตอบแทนไม่คุ้มค่ากับการลงทุน ดังนั้นวัฒนธรรมขององค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และความจงรักภักดีเป็นตัวแปรสำคัญประการหนึ่ง โดยตัวแปรทั้งหมดที่กล่าวมานั้นเป็นการสะท้อนความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรในระยะยาว ดังนั้นวัฒนธรรมขององค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กรและแรงจูงใจในการทำงานจะส่งเสริมให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรและยอมรับเป้าหมายและทุ่มเทพลังความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร , 2557)

นอกจากนี้ มัทณี บุญประเสริฐ (2557) กล่าวว่ามนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดประการหนึ่ง การบรรลุความสัมฤทธิ์ผลในการบริหารองค์การภายใต้ความสำเร็จและมีประสิทธิภาพขององค์กรนั้นเกิดจากคุณภาพของบุคลากรเป็นสำคัญ บุคลากรในองค์กรจึงเปรียบเสมือน "ต้นทุน" ที่มีค่ามหาศาล อีกทั้งยังเป็นต้นทุนที่องค์กรต้องรักษาและลงทุนเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอโดยเฉพาะคุณภาพของบุคลากรนับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติที่มีคุณภาพทั้งนี้เพราะการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่มุ่งเลือกสรรคนดี มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงาน และเมื่อเราได้คัดสรรให้บุคลากรเหล่านี้เข้ามาอยู่ในองค์กรแล้วจะต้องดูแลฝึกอบรมและพัฒนาให้บุคลากรได้รับความรู้ ความสามารถ และสร้างสมประสบการณ์ทันสมัย สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีที่จะเป็นพลังเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ และพร้อมจะปฏิบัติงานที่ท้าทายความรู้ นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์กรยังมีส่วนในการผลักดันในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไปสู่การทำให้มีการทำงานเป็นทีมมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในปัจจุบันซึ่งอาศัยการทำงานเป็นทีมเพื่อทำให้เกิดพลังในการทำงานไปสู่ความสำเร็จตลอดทั้งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นในองค์กรพร้อมที่จะฝ่าฝืนอุปสรรคไปสู่ความสำเร็จตลอดทั้งผู้บริหารและพนักงานจะตระหนักที่จะต้องสร้างแรงจูงใจที่จะทำงานร่วมกันซึ่งในประเด็นทั้งหลายที่กล่าวมานี้ มีส่วนในการส่งเสริมในการทำให้เกิดความภักดีในองค์กรเกิดขึ้นและนำไปสู่การสร้างศัลยภาพกับการแข่งขันกับองค์กรอื่นได้

ทั้งนี้บทความของ IM2 Market (2557) ยังเสริมว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับการบริหารองค์กร เพราะเป็นขั้นตอนที่ได้คัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถตรงกับตำแหน่งหน้าที่และเหมาะสมกับงาน ทำให้การทำงานมีคุณภาพผลงานที่ออกมาได้ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล การจัดการทรัพยากรมนุษย์ยังช่วยรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพในการทำงานให้อยู่กับองค์กร โดยมีการพัฒนาจัดสวัสดิการให้กับพนักงาน มีการประเมินผลการทำงาน วิเคราะห์การทำงานเพื่อจัดสวัสดิการให้แก่บุคคลอย่างเหมาะสม การจัดการทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญต่อการบริหารองค์กร นอกจากองค์กรต้องจัดให้มีสวัสดิการ มีการวิเคราะห์ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแล้ว การสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างทรัพยากรบุคคลก็มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการบริหารงานหรือบริหารคนซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ในข้อมูลดังกล่าวเบื้องต้นจำเป็นต้องอาศัยความเชื่อมั่นในองค์กรของพนักงานรวมถึงการสร้างแรงจูงใจในการทำงานรวมถึงการทำให้พนักงานทุกคนทั้งระดับผู้บริหารและระดับการปฏิบัติการให้มีส่วนร่วมในองค์กรด้วยกันซึ่งในงานวิจัยนี้ได้มีการกล่าวถึงและนำมาสู่การพิจารณาเป็นประเด็นในการนำไปสู่การสร้างความรักภักดีต่อองค์กรตั้งนั้นจากประเด็นต่างๆที่ได้กล่าวมาผู้วิจัยจึงได้รวบรวมและนำมาสู่การกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์จำนวน 3 ข้อ ดังนี้คือ

วัตถุประสงค์

- 1 เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร
- 2 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นขององค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร
- 3 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร

สมมติฐาน

- 1.วัฒนธรรมขององค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร
- 2.ความเชื่อมั่นขององค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร
- 3.แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร

ขอบเขตในการวิจัย

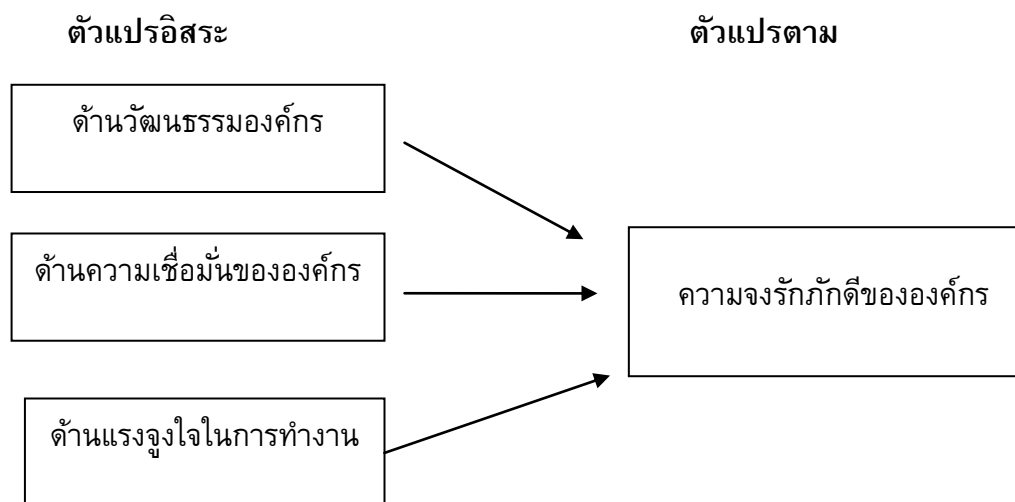
การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1. ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมขององค์กร ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นขององค์กร ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงาน และข้อมูลระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร ในจังหวัดสมุทรสาคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรสาคร โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก สาขาต่างๆของธนาคารพาณิชย์ไทยในทั่วจังหวัด เนื่องจากเป็นสถานที่ที่มีการดำเนินการทำงานในทุกๆด้านส่งผลให้เห็นการปฏิบัติงาน และสามารถศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยทำการสำรวจ ณ สาขาต่างๆ ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 13 สาขา จำนวน 13 สาขา ได้แก่ สมุทรสาคร ตลาดมหาชัย ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร เพชรเกษม91 พุทธมณฑลสาย4 กระจุกม้วน โกรกกราก บ้านแพ้ว บิ๊กซีมหาชัย พันท้ายนรสิงห์ ถนนเศรษฐกิจ1 พอร์ตโตชิโน้ และโพธิ์แจ้

จากกลุ่มประชากรมีจำนวน 400 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างสาขาละ 34, 33, 30 คน ตามขนาดสาขา จากจำนวนธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งหมดจำนวน 13 สาขา และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใน เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559

1. วันที่ 18 และวันที่ 19 พ.ศ. 2559 จำนวน 200 คน
2. วันที่ 25 และวันที่ 26 พ.ศ. 2559 จำนวน 200 คน
3. ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย
การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย
 - 3.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมองค์กร
 - 3.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นขององค์กร
 - 3.1.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงาน
 - 3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย
 - 3.2.1 ข้อมูลระดับความจงรักภักดีขององค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ในจังหวัดสมุทรสาคร เป็นเครื่องมือใน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมขององค์กร ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นขององค์กร ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงาน และข้อมูลระดับความจงรักภักดีต่อองค์กร ในจังหวัดสมุทรสาคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire) เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.904 แบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559

ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ ± 5 ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ในช่วงเดือน สิงหาคม พ.ศ.2559 โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บข้อมูลมีดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ที่จะทำการเก็บข้อมูล แบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย มีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย
3. ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด
4. นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ส่วน ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

สำหรับผลงานวิจัยนี้สามารถสรุปข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้ ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 40 ปี สถานภาพ โสด จบ

การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงาน ซุปเปอร์ไวเซอร์ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาทผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการรายงานผลตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1: แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

ด้านวัฒนธรรมขององค์กร	สัมประสิทธิ์ถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P – Value)
ด้านวัฒนธรรมขององค์กร	0.394	8.565	0.00*

$R^2 = 0.394$, F-Value = 73.356, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 1 พบว่า พบว่าวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร ร้อยละ 39.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 : แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

ด้านความเชื่อมั่นขององค์กร	สัมประสิทธิ์ถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P – Value)
ด้านความเชื่อมั่นขององค์กร	0.582	14.264	0.00*

$R^2 = 0.582$, F-Value = 203.474, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 2 พบว่าความเชื่อมั่นขององค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร ร้อยละ 58.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 : แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

ด้านแรงจูงใจในการทำงาน	สัมประสิทธิ์ถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P – Value)
ด้านแรงจูงใจในการทำงาน	0.422	9.297	0.00*

$R^2 = 0.422$, F-Value = 86.432, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 3 พบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร ร้อยละ 42.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานของ การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาครสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านวัฒนธรรมขององค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร เกี่ยวกับความเอาใจใส่ในรายละเอียดของงาน ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานจากผลลัพธ์มากกว่าจากวิธีการ ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงาน การนำเอาผลกระทบต่อนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหารการบริการในลักษณะการทำงานเป็นทีม การกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะการทำงานเป็นทีม การดำเนินธุรกิจและกิจกรรมมุ่งเน้นเอาชนะคู่แข่งชั้นลักษณะการปฏิบัติงานในสภาพแข่งขันเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย เพื่อให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้อง แม่นยำ มีการรับฟังและนำข้อมูลจากพนักงานไปพิจารณาตัดสินใจและลักษณะทางกายภาพ ซึ่งเป็นแนวคิดที่ มัทณี บุญประเสริฐ (2557) ได้สรุปไว้ในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร และยังให้ความหมายของคำว่าวัฒนธรรมองค์กรว่าประกอบด้วยสิ่งที่เป็นนามธรรม (Intangible Phenomena) คือ ค่านิยม ความเชื่อ การรับรู้และแบบแผนของพฤติกรรม ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็น (Unseen) แต่จะแสดง ออกมาเป็นกิจกรรมต่างๆขององค์กรที่สามารถมองเห็นและสามารถสังเกตได้ นอกจากนี้ จากการศึกษาของ ประคัลภ์ ปณทพลังกูร (2557) ยังพบว่าโดยทั่วไปแล้วในองค์กรจะประกอบด้วยกลุ่มพนักงานที่มีการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อทำการแก้ไขปัญหา ใช้การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกและสร้างความร่วมมือภายในองค์กร เมื่อ องค์กรนำแผนนี้ไปใช้สำหรับแก้ปัญหาได้แล้ว ยังถ่ายทอดไปยังสมาชิกใหม่ขององค์กร เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่ มณีนาถ วรรครู และคณะ (2554) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวกำหนดแนวทางในการดำเนินงานร่วมกันในองค์กร เพื่อให้พนักงานในองค์กรมี แนวทางสำหรับปฏิบัติงานและแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร วัฒนธรรม องค์กรสามารถจำแนกออกเป็นสามระดับ โดยมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน คือ วัฒนธรรมทางกายภาพ (Artifacts) สามารถรับรู้ได้และจับต้องได้จากการได้เห็น ได้ฟัง และได้จากความรู้สึกของพนักงาน คือ ลักษณะทางกายภาพหรือทางวัตถุขององค์กร วัฒนธรรมที่เป็นค่านิยม (Espoused Values) เป็นสิ่งที่องค์กรกำหนดแล้วทำการสื่อสารให้พนักงานนำไปปฏิบัติต่อ ซึ่งพนักงานเชื่อกันว่าเป็นสิ่งที่ควรกระทำและทราบถึงวิธีการดำเนินการวัฒนธรรมองค์กรประเภทนี้นำไปสู่พฤติกรรมและการทำงานของพนักงาน และวัฒนธรรมที่เป็นฐานคติ (Basic Assumption) จะปรากฏให้เห็นจากการมีพฤติกรรมและการกระทำที่พนักงานใช้ตอบสนองต่อสถานการณ์และปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งพนักงานจะ แสดงออกโดยไม่มีความรู้สึกตัว (Unconscious) สะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อ ความคิดและความรู้สึก ของพนักงานในองค์กรที่มีต่อสิ่งต่างๆ และสอดคล้องกับวิจัยของ อภิขชญา บุญเจริญ (2556) ที่ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ วัฒนธรรมเน้นสัมพันธ์ภาพระหว่างสมาชิกในองค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์กับระดับความเป็น

องค์การแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากองค์การต่างๆ จะขับเคลื่อนไปได้ต้องอาศัยสมาชิกในองค์การในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ดังนั้นสมาชิกในองค์การจะต้องมีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกที่ดี ช่วยเหลือเกื้อกูล มีน้ำใจซึ่งกันและกัน และยินดีที่จะช่วยเหลือสมาชิกในองค์การเมื่อพบปัญหาหรือมีความเดือดร้อน อีกทั้งสมาชิกในองค์การยังเป็นตัวผลักดันให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาองค์การให้เจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต

2. ด้านความเชื่อมั่นขององค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เกี่ยวกับความรู้สึกรักมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ความรู้สึกภูมิใจเมื่อบอกว่าทำงานอยู่กับองค์กรแห่งนี้ ทำงานกับองค์กรนี้ไปจนเกษียณอายุ การสนับสนุนท่านให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ในอาชีพเป็นอย่างดี ทำงานได้ดีมีโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งสูงสุดตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ตลอดทั้งสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนที่องค์กรจัดให้มีความสมเหตุสมผล เมื่อเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุองค์กรได้ช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ความมั่นใจในอนาคตขององค์กร การเห็นด้วยกับนโยบายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการอธิบายแนวคิดทฤษฎีในเรื่องความเชื่อมั่นในองค์กร (Organizational Trust) ที่ โซติกา ระโส (2555) ได้กล่าวไว้ในผลงานวิจัยในเรื่องอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และได้สอดคล้องกับงานวิจัยของมณีนาถ ควรรคร, และคณะ (2554) ที่ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของความเชื่อมั่นในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานขนส่ง เขต 7 ความเชื่อมั่นในองค์กรด้านความสุจริต มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ความเชื่อมั่นในองค์กรด้านความเคารพซึ่งกันและกัน ด้านความเป็นธรรม และด้านความน่าเชื่อถือได้รวมไปถึงการตระหนักถึงการดำเนินงานที่มีความถูกต้องตามมาตรฐานมีความน่าเชื่อถือและสามารถตรวจสอบได้

3. แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยในจังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เกี่ยวกับการได้รับคำชมเชยและความเชื่อถือ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันเสมอ ความสามารถปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด องค์กรสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษา การได้รับการสนับสนุนในด้านการพัฒนา ทักษะฝึกอบรม สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรต่อกัน สามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้ ผู้บังคับบัญชามักให้คำปรึกษาในด้านการปฏิบัติงานเมื่อมีปัญหา องค์กรมีความปลอดภัยในการทำงานและลักษณะทางกายภาพ สอดคล้องการอธิบายของ มัทณี บุญประเสริฐ (2557) ที่กล่าวว่าเมื่อกล่าวถึงแรงจูงใจในการทำงาน แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ ของ Skinner จะเป็นแนวคิดและทฤษฎีที่เหมาะสมในการอธิบายในผลลัพธ์ของงานวิจัยนี้ โดยที่ Skinner กล่าวว่าทฤษฎีการเสริมแรงเป็นทฤษฎีที่เน้นการกำหนดให้บุคคลต้องกระทำในสิ่งที่ต้องการให้เกิดการกระทำ (Getting People to do What You Want Them to do) เป็นการจูงใจที่มีหลักสำคัญว่าบุคคลสามารถควบคุมพฤติกรรมของตนได้โดยวิธีการให้รางวัลหรือวิธีการเสริมแรง หรือทางจิตวิทยาเรียกว่า การปรับพฤติกรรม (Behavior Modification) หรือ การวางเงื่อนไขปฏิบัติการ

(Operant Conditioning) ซึ่งให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ (Consequence of Behavior) หรือผล ต่อเนื่องเป็นตัวควบคุมพฤติกรรม หรืออีกนัยหนึ่งเรียกว่า การเสริมแรง (Reinforcement) Skinner อธิบายว่ามนุษย์เรียนรู้พฤติกรรมต่างๆ โดยผ่านประสบการณ์ที่ให้ผลกรรมเชิงบวกและเชิงลบ ให้ผล เป็นที่น่าพอใจหรือไม่พอใจ โดยเชื่อว่าพฤติกรรมใดที่มีผลต่อเนื่องเป็นบวกพฤติกรรมนั้นย่อมเกิดขึ้น จำนวนบ่อยครั้ง ในขณะที่พฤติกรรมที่ซึ่งให้ผลเป็นลบมีแนวโน้มซึ่งอาจไม่เกิดขึ้นต่อไป กรอบ ความคิดในเรื่องนี้ของ Skinner มีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 3 ส่วน คือ สิ่งเร้า (สถานการณ์) การ ตอบสนอง (พฤติกรรม) ผลกรรม (บวกหรือลบ) ในการปฏิบัติงาน พนักงานจะเรียนรู้ว่าพฤติกรรมใด เป็นที่ต้องการหรือไม่ต้องการของ หน่วยงานหรือหัวหน้างานจากผลที่ต่อเนื่องหรือผลตอบแทนจาก การปฏิบัติต่างๆ ของพนักงานนั่นเอง ทฤษฎีการเสริมแรงในส่วนที่เป็นแรงจูงใจ คือ การคงไว้ซึ่งการ ปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่ต้องการให้นานๆ หรือทำให้บุคคลปฏิบัติในแนวทางที่จะได้ผลกรรมเป็น รางวัล Skinner ยังชี้แนะว่า หัวหน้างานสามารถควบคุมและปรับพฤติกรรมหรือการปฏิบัติงานของ พนักงานได้โดยที่ พนักงานไม่มีความรู้สึกว่าคุณควบคุม แต่การกระทำได้เช่นนั้นจะต้องอาศัยความ เข้าใจในเรื่องสำคัญสองเรื่องเกี่ยวกับการควบคุมและการปรับพฤติกรรมคือ ประเภทของการ เสริมแรง และ ตารางการเสริมแรง 25 ประเภทของการเสริมแรง (Types of Reinforcement) การ เสริมแรง เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลกรรม มี 4 ประเภท คือ การเสริมแรงบวก การเสริมแรงลบ การ ลบพฤติกรรม และการทำโทษ การเสริมแรงบวก (Positive Reinforcement) เป็น การเสริมความ ต่อเนื่องของพฤติกรรมโดยการให้ผลกรรมเป็นตัวเสริมแรงบวก คือ สิ่งตอบแทนที่ดึงดูด ใจหรือพอใจ เป็นรางวัลเมื่อบุคคลนั้นมีพฤติกรรมหรือปฏิบัติการเป็นที่ต้องการ เช่น พนักงานคนหนึ่ง มาทำงาน หรือเข้าประชุมตรงเวลา หัวหน้างานเสริมแรงโดยกล่าวคำชมเชยและขอบคุณ ถือได้ว่าเป็น การ เสริมแรงบวกซึ่งเป็นรางวัลต่อการมาตรงเวลา ตัวเสริมแรงบวกที่ใช้กันในการจูงใจการทำงาน เช่น การจ่ายเงิน การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มสถานภาพ การได้สิทธิพิเศษ การได้หยุดพักผ่อน ฯลฯ การ เสริมแรงบวกเป็นตัวจูงใจที่ใช้ได้ผลที่สุดในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การเสริมแรงลบ (Negative or Avoidance Reinforcement) เสริมความต่อเนื่องของพฤติกรรมโดย บุคคลสามารถ หลีกเลี่ยงผลกรรมทางลบได้เมื่อมีพฤติกรรมหรือปฏิบัติการเป็นที่ต้องการ ทำให้เกิดการเรียนรู้ พฤติกรรมป้องกันหรือหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พอใจหรือการทำโทษ เช่น พนักงานซึ่งมาทำงานหรือเข้า ประชุมตรงเวลาเพราะไม่อยากจะยินคำตำหนิจากหัวหน้า หน่วยงานที่ใช้การเสริมแรงลบ มักจะมีกฎ ข้อห้าม อะไรควรหรือไม่ควรกระทำ มีระเบียบวินัยและกำหนดการลงโทษไว้ชัดเจน การลบ พฤติกรรม (Extinction) เป็นการลดหรือลบพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ต้องการ หรือไม่ต้องการอีกต่อไป โดยการงดการเสริมแรงเมื่อเกิดพฤติกรรมนั้นขึ้น เช่น ไม่ยกย่องชมเชยพนักงานที่มาสาย ไม่จ่าย ค่าจ้างถ้าทำงานไม่ถึงมาตรฐานที่กำหนด แต่ถ้าพนักงานทำงานดีแล้วหัวหน้างานไม่สนใจ จะเป็นการ ลดแรงจูงใจและประสิทธิภาพได้เช่นกัน การทำโทษ (Punishment) เป็นการกำหนดผลกรรมทางลบ ให้แก่พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม หรือไม่เป็นที่ต้องการ เป็นการให้สิ่งที่ไม่พอใจโดยตรง เช่น พนักงาน ที่มาร่วมประชุมสายถูกหัวหน้า ตำหนิซึ่งต่างจากการเสริมแรงลบที่เป็นเพียงการคาดโทษหรือชี้ให้ กลัวแต่ไม่มีการลงโทษจริงๆ การ ลงโทษอาจมีหลายแบบ เช่น ปรณให้หนักใจ ถอนสิทธิพิเศษ ควบคุมประพฤติการปรับเป็นเงิน ลดตำแหน่ง เป็นต้น การลงโทษอาจทำให้พฤติกรรมที่ไม่พึง

ประสงค์ลดน้อยลง แต่อาจสร้างพฤติกรรมที่มี ปัญหาอย่างอื่นขึ้น เช่น การเสียขวัญ ทำงานด้อยลง การขัดขืนและต่อต้าน เป็นวิธีการที่มีข้อโต้แย้ง กันมากและเป็นวิธีจูงใจในการทำงานที่มี ประสิทธิภาพน้อยที่สุดตารางการเสริมแรง (Schedule of Reinforcement) ต้องพิจารณาอีกอย่าง หนึ่งในทฤษฎีการเสริมแรงคือ เราจะเสริมแรงพฤติกรรม เมื่อไรมีสองแนวสำคัญ ได้แก่การเสริมแรง อย่างต่อเนื่อง และการเสริมแรงเป็นครั้งคราวการ เสริมแรงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Reinforcement) เป็นการเสริมแรงทุกครั้งที่คุณคนมีพฤติกรรม หรือการปฏิบัติซึ่งเป็นที่ต้องการ เกิดขึ้น การเสริมแรงเป็นครั้งคราว (Intermittent Reinforcement) การเสริมแรงจะขึ้นอยู่กับ ระยะเวลาที่ผ่านไป เรียกว่าตารางระยะเวลา (Interval Schedule) หรือ 26 ขึ้นอยู่กับจำนวนครั้งที่ เกิดขึ้นของพฤติกรรมซึ่งเป็นที่ต้องการ เรียกว่าตารางจำนวนครั้ง (Ratio Schedule) เมื่อเลือกใช้ เป็นการเสริมแรงเป็นครั้งคราวจากสองแบบนี้

ในทำนองเดียวกันกับงานวิจัยของ ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) ที่ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัด จันทบุรี บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุดโดยให้ ความสำคัญเป็นอันดับแรกรองลงมา คือด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุดด้าน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมากที่สุดด้านสถานะของอาชีพอยู่ในระดับมากที่สุดด้าน ความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุดด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมากที่สุดด้านการ ปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับมากที่สุดด้านการได้รับการยอมรับอยู่ในระดับมาก ด้านความ รับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว อยู่ในระดับมากด้านสภาพการทำงาน อยู่ใน ระดับมาก ด้านก้าวหน้า อยู่ในระดับมากด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายในการบริหารอยู่ในระดับมากด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ใน ระดับมาก ตามลำดับและด้านเงินเดือน อยู่ในระดับมากแต่ให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. วัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความ จงรักภักดีต่อองค์กรซึ่งสะท้อนให้เห็นคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อระดับความจงรักภักดีของ พนักงานระดับปฏิบัติการ ล้วนเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานและ องค์กรเพื่อความเจริญก้าวหน้า ทั้งในการดำรงชีวิต อีกทั้งมีส่วนเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตที่ดีของ พนักงาน เนื่องจากบุคลากรพัฒนากระบวนการทำงาน และการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ล้วนเป็น สิ่งที่ควรได้รับการพัฒนายิ่งๆขึ้นไป เพื่อให้ทันกับภาวะคู่แข่งอีกหลายๆองค์กร และสามารถรับมือกับ ภาวะความเปลี่ยนแปลงจากสภาวะแวดล้อมทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก โดยประเด็นที่ เสนอแนะที่จะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการได้ ต่อไป

2. งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจ ในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้เห็นถึงจุดสำคัญ และจุดบกพร่องของการ

ดำเนินงาน ส่งผลให้นำไปแก้ไขปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในการทำงานของพนักงานให้มีการพัฒนาคุณภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลดีต่อองค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

- ประคัลภ์ ปิ่นทพลังกูร. 2557. การบริหารทรัพยากรบุคคลสำหรับผู้จัดการสายงาน (ตอนที่ 5) การบริหารค่าตอบแทน. Think People Consulting สืบคนจาก URL.
<https://prakal.wordpress.com/2014/02/18/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%97%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%9E%E0%B8%A2%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%B8%E0%B8%84%E0%B8%84%E0%B8%A5-7/>
- มัทณี บุญประเสริฐ, 2557. วัฒนธรรมขององค์กร พฤติกรรม และคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน เขตห้วยขวาง , มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อภิขญา บุญเจริญ (2556) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- โชติกา ระโส (2555). อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้, ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ,มหาวิทยาลัยบูรพา
- มณีนาด วรรครุ, และคณะ (2554) ผลกระทบของความเชื่อมั่นในองค์กรที่มีต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานขนส่ง เขต 7 ,มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- IM2 Market (2557) บทความ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)
URL.<https://www.im2market.com/2015/06/16/1434>