

การศึกษาระดับความผูกพันในงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานเขตอุบลราชธานี

A study of levels of staff engagement employed at Siam Commercial Bank Public Company
Limited, Ubonratchathani area office

ปิยะภรณ์ จิรตรัยรัตน์กุล¹ รศ.ดร.ทิพย์วรรณ งามศักดิ์¹

¹วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหวิทยาลัยขอนแก่น

อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000

*Email: aimaim.kitti@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความผูกพันในงานของพนักงาน 2) ความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงาน และอายุงานที่แตกต่าง กับความผูกพันในงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตอุบลราชธานี วิธีการศึกษาใช้แบบสอบถามของ Utrecht Work Engagement Scale จำนวน 9 ข้อใช้พนักงานทั้งหมด จำนวน 245 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันในงานทั้ง 9 ข้อ อยู่ในระดับ บ่อยมาก พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่าง กัน มีความรู้สึกอยากไปทำงาน เมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้าแตกต่างกัน และพนักงานที่มีอายุงานที่แตกต่างกัน มีความรู้สึกอยาก ไปทำงานเมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้า มีความสุขเมื่อได้ทำงานอย่างเข้มข้น มีความภูมิใจในงานที่ทำและมีการปฏิบัติงานจนลืม เวลาแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความผูกพันในงาน, พนักงานธนาคาร

ABSTRACT

This study aimed to 1) investigate the levels of work engagement of bank staff 2) compare the difference between the position ranking and years of experience in relation to work engagement of staff of Siam Commercial Bank Public Company Limited in UbonRatchathani Area Office. Nine-item version of Utrecht Work Engagement Scale was used with 245 of the bank staff. The results showed that the levels of work engagement among all staff were found at the level of very often in all of 9 items. The difference in job positions showed difference in level of work engagement of one item which indicated that it was the feeling of being in favor of going to work when getting up in the morning. The difference in years of service showed difference in level of work engagement in four items which were the feeling of being in favor of going to work when getting up in the morning, the feeling of being happy when being working intensely, the feeling of being proud of own work and the feeling of getting carried away with work.

Keywords: work engagement, bank staff, Utrecht Work Engagement Scale

1. บทนำ

ทรัพยากรของบุคคล ถือเป็นทรัพยากรที่มีค่า และมีความสำคัญอย่างยิ่งกับองค์กร เพราะทำให้องค์กร นั้น ๆ ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด ไว้ การที่องค์กรสามารถคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงาน นั้นดูเหมือนจะง่าย แต่สิ่งที่ยากกว่าคือการรักษาบุคลากร ที่มีความรู้ ความสามารถ และการเป็นที่ยอมรับจากเพื่อน ร่วมงาน ได้รับแรงสนับสนุนในสังคมนั้น เพื่อที่จะ

ทรัพยากรบุคคลกรให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุดกลับ เป็นสิ่งที่ยากกว่าองค์กรจึงต้องสร้างความผูกพันในงานให้ เกิดกับทรัพยากรบุคคล เพราะความผูกพันในงานนั้นเป็น สิ่งที่กระตุ้นให้ทรัพยากรบุคคลเกิดความกระตือรือร้น อุทิศตนให้กับงาน ที่จะพยายามให้บรรลุผลสำเร็จตาม เป้าหมาย หรือการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการได้มีส่วนร่วมในการทำงาน ล้วนเป็นเหตุจูงใจให้ เกิดความผูกพันในงาน พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่ต่างกัน

และอายุงานที่ต่างกันจะมีผลต่อความผูกพันในงาน เนื่องจากพนักงานแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นความคิดที่ต่างกัน หน้าที่ในการทำงานต่างกัน ซึ่งได้เผชิญกับสถานการณ์ ภาระของงาน แรงกดดันทางอารมณ์ และสภาพจิตใจที่แตกต่างกัน จึงทำให้ตำแหน่งงานที่ต่างกันและอายุงานที่ต่างกัน จะมีผลต่อความผูกพันในงาน (Bakker and Demerouti, 2008) อ้างอิงแนวคิดรูปแบบ (Job demands-resources Model : JD-R Model)

2. วัตถุประสงค์

1. ศึกษาระดับความผูกพันในงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่าง ตำแหน่งงาน และอายุงานที่ต่างกันมีความผูกพันในงานแตกต่างกันของพนักงาน

3. วิธีการศึกษา

3.1 วิธีการศึกษาระดับความผูกพันในงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตอุบลราชธานี

3.1.1 ประชากร

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตอุบลราชธานี จำนวน 245 คน ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

3.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถามของ Utrecht Work Engagement Scale จำนวน 9 ข้อ ของ Schaufeli and Bakker (2006) โดยใช้มาตราวัด 7 ระดับได้แก่ 6 หมายถึง สม่าเสมอ, 5 หมายถึง บ่อยมาก, 4 หมายถึง บ่อย, 3 หมายถึง บางครั้ง

, 2 หมายถึง ไม่ค่อยมี, 1 หมายถึง แทบไม่เคย, 0 หมายถึง ไม่เคยเลย โดยใช้เกณฑ์การแปลผลโดยใช้ค่าเฉลี่ย โดยมีแบบสอบถาม 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงาน ซึ่งมีระดับการวัดแบบมาตราแบบบัญญัติ (Nominal Scale) และการวัดแบบมาตราอันดับ (Ordinal Scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่และร้อยละ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นถึงระดับความผูกพันในงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตอุบลราชธานี โดย Utrecht Work Engagement Scale จำนวน 9 ข้อ โดยใช้มาตราวัด 7 ระดับได้แก่ 6 หมายถึง สม่าเสมอ, 5 หมายถึง บ่อยมาก, 4 หมายถึง บ่อย, 3 หมายถึง บางครั้ง, 2 หมายถึง ไม่ค่อยมี, 1 หมายถึง แทบไม่เคย, 0 หมายถึง ไม่เคยเลย โดยใช้เกณฑ์การแปลผลโดยใช้ค่าเฉลี่ย โดยมีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.711 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2. วิธีการศึกษาความแตกต่างระหว่าง ตำแหน่งงาน และอายุงานที่แตกต่างกัน กับความผูกพันในงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตอุบลราชธานี

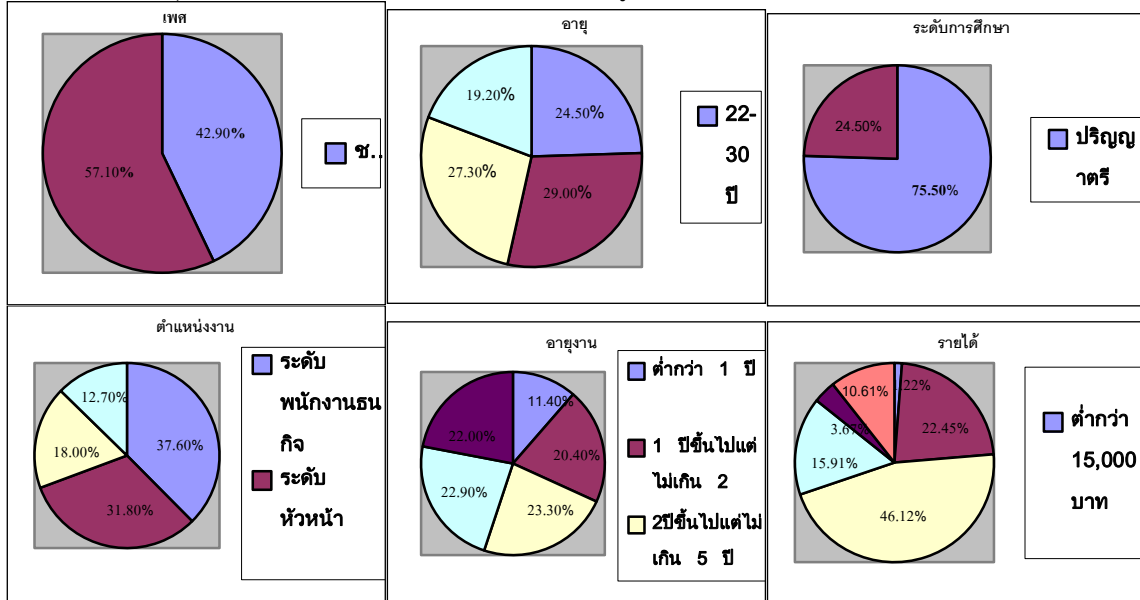
การศึกษาความแตกต่างระหว่าง ตำแหน่งงาน และอายุงานที่แตกต่างกัน กับความผูกพันในงานใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) หาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และเปรียบเทียบเชิงซ้อนโดยใช้ Duncan's Multiple Range Test

4. ผลการศึกษา

4.1 ผลการศึกษาระดับความผูกพันในงานของพนักงาน ธนาकारไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตอุบลราชธานี

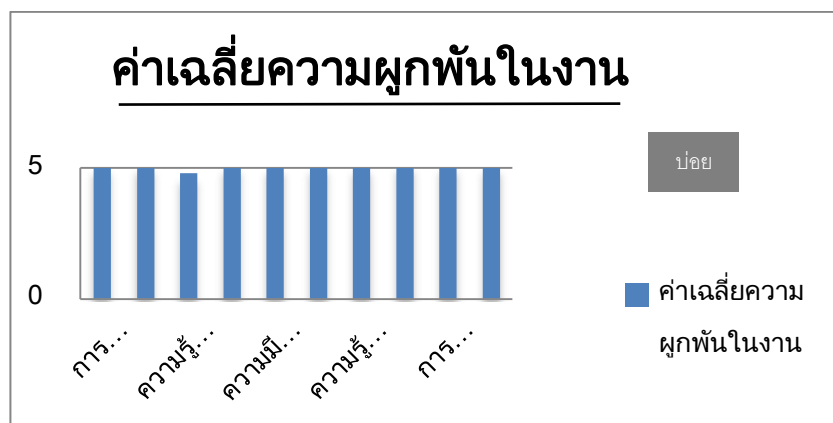
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีรายละเอียดดัง ภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความถี่ ร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ การศึกษา ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้

จากภาพที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงร้อยละ 57.10 และอายุส่วนใหญ่จะมีอายุ 31-40 ปี ซึ่งระดับการศึกษาส่วนใหญ่จะเป็นระดับปริญญาตรี ร้อยละ 75.50 ตำแหน่งงานส่วนใหญ่จะเป็นระดับพนักงานหรือร้อยละ 37.60 อายุงานส่วนใหญ่จะ 2 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 23.30 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่จะมีรายได้ 20,001 บาท-30,000 บาท ร้อยละ 46.12.1.2 ข้อมูลระดับความผูกพันของพนักงาน ข้อมูลระดับความผูกพันของพนักงานมีรายละเอียดดังกราฟที่ 2



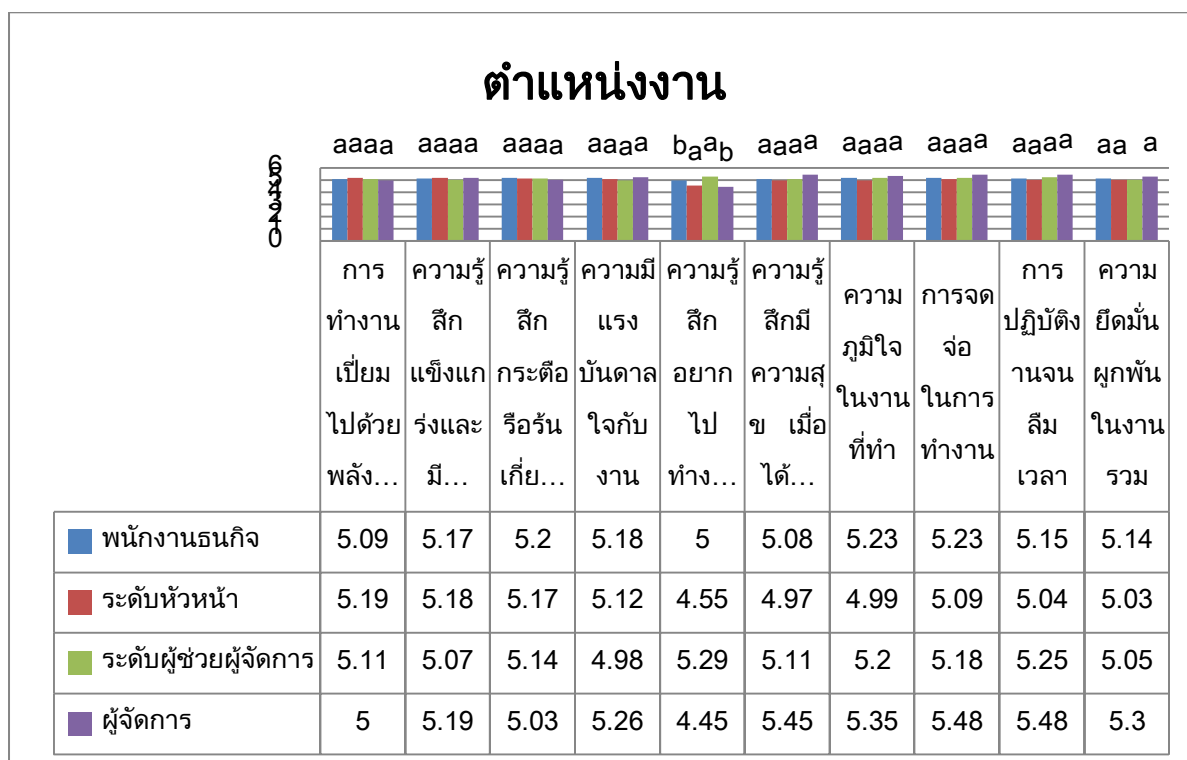
กราฟ ค่าเฉลี่ยความผูกพันในงานของพนักงานธนาकारไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตอุบลราชธานี

จากกราฟที่ 2 พบว่า ความผูกพันในงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตอุบลราชธานี มีระดับความผูกพันในงานของพนักงานอยู่ในระดับ ป้อยมาก

4.2. ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงาน และอายุงานที่แตกต่างกัน ก็

บทความผูกพันในงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตอุบลราชธานี

4.2.1 ความแตกต่างระหว่าง ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน กับความผูกพันในงานความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานที่ต่างกัน กับความผูกพันในงานมีรายละเอียดดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันในงานตามตำแหน่งงานที่

จากภาพที่ 3 ผลการเปรียบเทียบตำแหน่งงาน กับปัจจัยความรู้สึกลอยลางไปทำงาน เมื่อตื่นขึ้นมา ในตอนเช้า ที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานความแตกต่าง เมื่อทำการพิจารณาแยกเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันคือ พนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการกับระดับหัวหน้ามีระดับความผูกพันในงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับป้อยมาก และพนักงานระดับพนักงานกับระดับผู้จัดการมีระดับความผูกพันในงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ป้อยมาก

4.2.2 ความแตกต่างระหว่างอายุงานที่แตกต่างกัน กับความผูกพันในงาน

ความแตกต่างระหว่างอายุงานที่แตกต่างกัน กับความผูกพันในงานมีรายละเอียดดังภาพที่ 4



อายุงาน	อายุงาน									
	aaaaa	aaaaa	aaaaa	aaaaa	cca aabbc	babebabc	alabbaabb	alabaabb	babaalab	aaaab
การ	ความ	ความ	ความ	ความ	ความ	ความ	การ	การ	ความ	
ท่างาน	รู้สึก	รู้สึก	มีแรง	รู้สึก	รู้สึกมี	ภูมิใจ	จดจ่อ	ปฏิบัติ	ยึดมั่น	
น	แข็งแ	กระตือ	บันดา	อยาก	ความ	ใน	ใน	งาน	ผูกพัน	
เป็ย...	กรง...	หรือ...	ล...	ไป...	สุข...	งาน...	การ...	จน...	ใน...	
ต่ำกว่า 1 ปี	5.21	5.11	5.21	5.11	5.21	5.25	5.18	5.21	5.11	5.17
1 ปีแต่ไม่เกิน 2 ปี	5.12	5.2	5.2	5.2	5.02	5.16	5.28	5.14	5.14	5.16
2 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี	5.12	5.09	5.19	5.05	4.46	4.79	4.89	5.05	4.96	4.95
5 ปีแต่ไม่เกิน 8 ปี	5	5.07	4.96	5	4.55	4.91	5.05	5.18	5.14	4.98
8 ปีขึ้นไป	5.17	5.31	5.24	5.31	4.98	5.48	5.44	5.46	5.5	5.32

ภาพที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างความยึดมั่นผูกพันในงานตามอายุงานที่

จากภาพที่ 4 อภิปราย abc คือ Subset ของ Alpha มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าอายุงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการปฏิบัติงานจนลืมเวลาความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้ทำงานอย่างเข้มข้น ความภูมิใจในงานที่ทำ และความรู้สึกอยากไปทำงาน เมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ดังนี้

ปัจจัยการปฏิบัติงานจนลืมเวลาที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงาน แสดงความแตกต่างแยกเป็นรายคู่ เมื่อทำการพิจารณาแยกเป็นรายกลุ่มแล้วพบว่า อายุงานต่ำกว่า 1 ปี กับ อายุงาน 1 ปีขึ้นไปไม่เกิน 2 ปี มีระดับความผูกพันในงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อยมาก สูงกว่ากลุ่มพนักงานอายุ 2 ปีขึ้นไปไม่เกิน 5 ปี และพนักงานอายุงาน 5 ปี ขึ้นไปไม่เกิน 8 ปี และ 8 ปีขึ้นไป

ปัจจัยความภูมิใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงาน แสดงความแตกต่างแยกเป็นรายคู่ เมื่อทำการพิจารณาแยกเป็นรายกลุ่มแล้วพบว่า อายุงาน 1 ปีขึ้นไปไม่เกิน 2 ปี และ อายุงานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความผูกพันในงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อยมาก สูงกว่าพนักงานอายุงาน 2 ปีขึ้นไปไม่เกิน 5 ปี และ 5 ปีขึ้นไปไม่เกิน 8 ปี และ 8 ปีขึ้นไป

ปัจจัยความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้ทำงานอย่างเข้มข้น ที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงาน แสดงความแตกต่างแยกเป็นรายคู่ เมื่อทำการพิจารณาแยกเป็นรายกลุ่มแล้วพบว่า พนักงานอายุงาน 1 ปีขึ้นไปไม่เกิน 2

ปี และ อายุงานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความผูกพันในงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อยมาก สูงกว่า พนักงานอายุงาน 2 ปีขึ้นไปไม่เกิน 5 ปี และ 5 ปีขึ้นไปไม่เกิน 8 ปี และ 8 ปีขึ้นไป

แสดงผลการเปรียบเทียบอายุงาน กับปัจจัยความรู้สึกอยากไปทำงาน เมื่อตื่นขึ้นมา ในตอนเช้า ที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน พบว่า มีความแตกต่างกันคือ พนักงานอายุงาน 1 ปีขึ้นไปไม่เกิน 2 ปี และ อายุงานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความผูกพันในงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อยมาก สูงกว่า พนักงานอายุงาน 2 ปีขึ้นไปไม่เกิน 5 ปี และ 5 ปีขึ้นไปไม่เกิน 8 ปี และ 8 ปีขึ้นไป

5. สรุปและอภิปรายผล

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องการศึกษาระดับความผูกพันในงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตอุบลราชธานี ผู้ศึกษาได้ทำการสรุปได้ดังนี้

(1) ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันในงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตอุบลราชธานี พบว่าอยู่ในระดับ น้อยมาก ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1. ด้านการมีพลังกายและพลังจิตที่เข้มแข็งในการทำงาน 2. ด้านการอุทิศตนให้กับงาน 3. ด้านการหมกมุ่นในงาน

(2) ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงาน และอายุงานที่ต่างกันส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงาน พบว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกันส่งผลต่อความผูกพันในงาน คือ ด้านการมีพลังกายและพลังจิตที่เข้มแข็งในการทำงาน (Vigor) และอายุงานที่ต่างกันส่งผลต่อความผูกพันในงาน คือ ด้านการมีพลังกายและพลังจิตที่เข้มแข็งในการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตนให้กับงาน (Dedication) และด้านการหมกมุ่นในงาน (Absorption)

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตอุบลราชธานี มีระดับความผูกพันในงานของพนักงานอยู่ในระดับ บ่อยมาก ด้านตำแหน่งงานที่ต่างกันส่งผลต่อความรู้สึกอยากไปทำงาน เมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้า และอายุงานที่ต่างกันส่งผลต่อการปฏิบัติงานจนลืมเวลาความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้ทำงานอย่างเข้มข้น ความภูมิใจในงานที่ทำ และความรู้สึกอยากไปทำงาน เมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีความสอดคล้อง (อรพินทร์ ชูชม , 2557) พบว่าข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน และมีระดับวิทยฐานะต่างกัน มีความยึดมั่นผูกพันในงานไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ (Leiter and Bakker, 2010) ประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อความผูกพันงานที่ต่างกัน และงานวิจัย (ณัฐวดี ตั้งธงชัยวิริยะ, 2554) พบว่า ความผูกพันในงานของพนักงานด้านความขยันขันแข็ง ด้านความทุ่มเทในการทำงาน และด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานที่ต่างกัน ส่งผลทำให้เกิดความเพลินที่เกี่ยวข้องกับงานแตกต่างกัน เมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งมีความผูกพันในงานพวกเขาจะมีสมาธิในการทำงานสูง ใจจดจ่ออยู่กับงาน ทำให้รู้สึกว่าเวลาผ่านไปรวดเร็ว และการปฏิบัติงานจนลืมเวลาที่ต่างกันส่งผลต่อความผูกพันในงานที่แตกต่างกัน

6. เอกสารอ้างอิง

- ณัฐวดี ตั้งธงชัยวิริยะ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงาน ความเพลินที่เกี่ยวข้องกับงานและความคิดสร้างสรรค์ โดยมีความเพลินที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นตัวแปรสื่อ. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรพินทร์ ชูชม. (2557). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของความยึดมั่นผูกพันในงานของครู: รายงานการวิจัย กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Bakker, A.B., & Leiter, M.P. (Eds.) (2010). *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. New York: Psychology Press
- Bakker, A.B. & Demerouti, E. (2008). *Towards a model of work engagement*. Career Development International, 13, 209-223
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B. & Salanova, M. (2006). *The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study*. Educational and Psychological Measurement, 66, 701-716
- Schaufeli, Wilmar B and Bakker, Arnold B. (2010). *Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept* In Bakker, A.B., & Leiter, M.P. (Eds.) (2010). *Work Engagement: A handbook of essential theory and research*. New York: Psychology Press p.10