

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำรงอยู่ในองค์กรของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวดวงสมร อุดมศรี

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร. สิริวุฒิ บุรณพिर

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำรงอยู่ใน
องค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเปรียบเทียบความ
แตกต่างของข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการฝังตรึงในงาน
ระหว่างพนักงานกลุ่มที่ยังไม่คิดที่จะลาออกกับกลุ่มที่คิดจะลาออก

กลุ่มประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสิน สาขาย่อย
ทั้ง 31 สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 270 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าคือ แบบสอบถามที่ได้
จัดส่งไปตามสาขาย่อย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและแผนการลาออกจาก
ธนาคารออมสิน แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน โดยนำมาจากแบบสำรวจมาตรฐาน
Organization Commitment Questionnaire ของ Hackman และ Oldham แบบสอบถามความผูกพัน
ต่อองค์กร ซึ่งนำมาจากแบบสำรวจมาตรฐาน Organization Commitment Questionnaire (OCQ)
ของ Mowday, Steers และ Porter แบบสอบถามการฝังตรึงในงาน โดยสร้างตามทฤษฎีของ
Mitchell และคณะ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในการดำรงอยู่ในธนาคารออมสิน จังหวัด
เชียงใหม่ ได้แก่ ธนาคารออมสินเห็นคุณค่าในตัวพนักงาน ความผูกพันกับลูกค้าเก่าแก่ ความรู้สึก
เข้ากันได้กับองค์กร ความไม่รู้สึกสูญเสียอะไรเลยหากละทิ้งองค์กร การได้รับการยอมรับจาก
สังคม และการได้รับเกียรติจากเพื่อนร่วมงานรวมทั้งระยะที่ทำงานในธนาคาร สถานภาพสมรส
รายได้จากธนาคารออมสิน และรายได้อื่นๆ ต่อเดือน มีอิทธิพลต่อการดำรงอยู่ในธนาคารออมสิน
ต่อไป

พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการฝังตริงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของพนักงานระดับปฏิบัติการ 2 กลุ่มด้วย t-Test พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มที่ยังไม่คิดจะลาออกมีความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการฝังตริงในงาน โดยรวมมากกว่ากลุ่มที่คิดจะลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เชิงส่วนระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยมีการฝังตริงในงานเป็นตัวแปรควบคุม พบว่าความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอัตราการดำรงอยู่ในงาน

ปัจจัยการฝังตริงในงานที่พนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มที่ยังไม่คิดลาออกมีค่ามากกว่ากลุ่มที่คิดจะลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อวิเคราะห์ด้วย t-test มีทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความลงตัวในองค์กร ได้แก่ ความชอบเพื่อนร่วมงานในธนาคารออมสิน การมีโอกาสได้ใช้ทักษะและความสามารถอย่างเต็มที่ ได้มีโอกาสบริการคนทุกระดับชั้น การมีอำนาจในการบริหารงานและความรับผิดชอบ และธนาคารออมสินเห็นคุณค่าในตัวเอง
2. ด้านความลงตัวในชุมชน ได้แก่ ความเข้ากันได้กับชุมชนที่อาศัย ความชอบสภาพแวดล้อมที่อยู่กันอย่างครอบครัวเดียวกัน ความรักในสถานที่พักอาศัย ความรู้สึกที่ชุมชนเหมือนเป็นบ้านของตัวเอง และการมีกิจกรรมยามว่างที่ชื่นชอบในบริเวณที่อาศัย
3. ด้านพันธะในองค์กร ได้แก่ การเป็นสมาชิกในคณะทำงานหรือกรรมการในคณะทำงานของธนาคารออมสิน การมีเพื่อนร่วมงานที่ต้องการพึ่งพาตนเองหลายคน และความผูกพันกับลูกค้าที่ให้ บริการสินเชื่อ การเงินมาเป็นเวลานาน
4. ด้านพันธะในชุมชน ได้แก่ การมีครอบครัวและญาติอาศัยอยู่ในชุมชน การลงหลักปักฐานในชุมชนไปมากแล้ว การมีเพื่อนสนิทของจีนอาศัยอยู่ในชุมชน และการมีความเห็นทางการเมืองตรงกับชุมชน
5. ด้านสิ่งที่จะต้องสละเกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ ความมั่นคงจากการอยู่ในธนาคารออมสิน ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับผลงาน ความรู้สึกสูญเสียหากต้องย้ายหรือลาออกจากธนาคารออมสิน การมีโอกาสสูงมากที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง การมีอิสระในการที่จะเลือกวิธีการทำให้บรรลุเป้าหมายในการทำงาน การได้รับการยอมรับจากสังคมมากกว่าการเป็นพนักงานในสถาบันการเงินของเอกชน การได้รับเกียรติจากเพื่อนร่วมงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในชุมชนที่จำเป็นต่อตัวเองและครอบครัว และความเสียสละสวัสดิการต่างๆ ในปัจจุบัน
6. ด้านสิ่งที่จะต้องสละเกี่ยวกับชุมชน ได้แก่ ชุมชนที่อาศัยอยู่ในขณะนี้มีความปลอดภัย สภาพแวดล้อมในชุมชนไม่เป็นมลพิษ และการได้รับความเคารพนับถือจากผู้คนในชุมชน

Independent Study Title	Factors Affecting Retention of Operational-Level Employees at Government Saving Bank in Chiang Mai Province
Author	Miss Duangsmorn Udomsri
Degree	Master of Business Administration
Independent Study Advisor	Associate Professor Dr. Siriwut Buranapin

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study factors that affected retention of operational-level employees at Government Saving Bank in Chiang Mai. The study compared general information, work satisfaction, organization commitment and organization loyalty between 2 groups of employees: employees who did not think about resigning and employees who thought about resigning.

The samples for this study were 270 employees from the 31 branches of Government Saving Bank in Chiang Mai. The tool for collecting data was questionnaire which was divided into 4 parts, namely questionnaire for general information and employee's resigning plan, questionnaire for job satisfaction based on Hackman's and Oldham's Organization Commitment Questionnaire, questionnaire for organization commitment based on Mowday's, Steers's and Porter's Organization Commitment Questionnaire (OCQ), and questionnaire for organization loyalty based on the theory by Mitchell et al.

The factors that affected retention of Government Saving Bank's employees in Chiang Mai were Government Saving Bank valued their employees, relationship with long-termed customers, compatibility with organization, feeling of no loss in resigning, social acceptance, and acceptance from co-workers. The results of the study also showed that marital status, income from Government Saving Bank, and income from other sources affected retention of employees.

It was found from the study that Government Saving Bank employees' overall job satisfaction, organization commitment, and organization loyalty were ranked at the high level. When comparing between the 2 groups using t-test, it was found that operational employees who did not think about resigning showed significantly more job satisfaction, organization commitment, and organization loyalty than those who thought about resigning. When analyzing the relation between job satisfaction and organization commitment with organization loyalty as controlling factor, it was found that job satisfaction and organization commitment had positive relation with the rate of retention.

The 6 organization loyalty factors with higher value in the group that did not think about resigning than in the group that thought about resigning, analyzed with t-test were as follows.

1. Organization Belonging: liking their co-workers, opportunity to use their skills and ability to the fullest, opportunity to service customers of all social status, having authority and responsibility in administration, and Government Saving Bank recognizing their employees.

2. Community Belonging: belonging to their community, liking the family-like environment, affection for the place they lived, the feeling that their community was their home, and availability of favorite past-time activities in their community.

3. Organization Commitment: being member of the bank's work committees or administration committees, having some co-workers depending on them, and relationship between long-termed customers with loans.

4. Community Commitment: having family and relatives in the community, having permanently settled into their community, having close friends in their community, and having the same political standing as the community.

5. Organizational Sacrifices: stability from being with the bank, appropriate remuneration, feeling of loss if resigning, good chance for promotion, freedom in choosing ways to reach work goals, more social acceptance than working at private financial institutions, respect from co-workers, necessary facilities in the community for employee and family, and feeling of loss for current work benefits.

6. Community Sacrifices: current community was safe, no pollution in the current community, and respect from people in the community.