

บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษา

ในการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำรงอยู่ในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีแนวคิด ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)
- 2.2 ความผูกพันองค์กร (Organization Commitment)
- 2.3 การฝังตรึงในงาน (Job Embeddedness)
- 2.4 ธนาคารออมสิน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นทัศนคติ อารมณ์หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน โดยที่มาจากความรู้สึกลึกซึ้งที่เกิดจากการที่งานนั้นตอบสนองต่อเป้าหมายของแต่ละบุคคลอย่างไร ซึ่งส่งผลสำคัญต่อการกำหนดพฤติกรรมในการทำงาน ผู้ที่มีความพอใจในการทำงานจะเป็นผู้ที่ชอบมากกว่าไม่ชอบงานที่ทำอยู่ (Jewell, 1998: 211 อ้างใน ชาลี ไตรจันทร์) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับทัศนคติที่มีต่องาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ยงยุทธ์ พิรพงษ์พิพัฒน์, 2538: 10)

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานพบว่ามีแนวทางในการศึกษา 3 แนวทาง (Jewell, 1998: 212-217 อ้างใน ชาลี ไตรจันทร์, 2549 : 8) แนวทางแรกมุ่งศึกษาความพึงพอใจในงานโดยรวม เห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นมโนทัศน์รวมที่สะท้อนให้เห็นถึงความชอบ หรือไม่ชอบของบุคคลเกี่ยวกับงานที่ทำ เป็นสภาวะภายในจิตใจหรืออารมณ์ที่เป็นภาพรวมของความพึงพอใจของบุคคล แนวทางที่สองมุ่งศึกษาความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน โดยเห็นว่าความพึงพอใจในงานเป็นมโนทัศน์ที่จำแนกออกเป็นด้านๆ อย่างอิสระ แนวทางที่สามมุ่งศึกษาความพึงพอใจในงานโดยมองว่าความพึงพอใจในงานเป็นการกระทำเพื่อสนองตอบความต้องการของบุคคล

ทฤษฎีและ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานมีหลายทฤษฎีที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย คือ ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (The Job Characteristics Model) ของ Hackman และ Oldham (1976) เป็นแนวคิดการออกแบบงานเพื่อสร้างแรงจูงใจภายในงานที่อธิบายถึงความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีคุณลักษณะที่สำคัญของงานและผลที่ตามมาของคุณลักษณะดังกล่าว โดยมีคุณลักษณะที่สำคัญของงาน (Core Job Dimensions) 5 ประการ ได้แก่

1) ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) คือ ระดับความหลากหลายของงานที่ต้องการทักษะ ความรู้และสติปัญญาที่แตกต่างกัน ความหลากหลายของทักษะจะทำให้เกิดความรู้สึกท้าทายและสนุก ยิ่งงานที่นำไปสู่ทักษะต่าง ๆ ได้มากเท่าใด งานนั้นจะมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติงานมากเท่านั้น

2) ความชัดเจนของงาน (Task Identity) คือ การทำงานที่พนักงานได้รับผิดชอบตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นและเห็นผลงานที่ทำออกมา จนทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ทำ

3) ความสำคัญของงาน (Task Significance) คือ ความสำคัญของงานเป็นการสร้างความรู้สึกว่าการที่ตนทำนั้นมีความหมาย หากงานนั้นมีผลกระทบต่อชีวิตตนเองหรืองานของผู้อื่น ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

4) ความมีอิสระในงาน (Autonomy) คือ ความมีอิสระในการกำหนดขั้นตอน มีอิสระในการทำงาน ตัดสินใจงานด้วยตนเอง ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบต่อความสำเร็จและล้มเหลวของงานที่ทำอย่างมาก

5) การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) หมายถึง การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลของการทำงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของงาน โดยการได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการทำงานมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

รูปแบบคุณลักษณะงานที่สำคัญของงาน 5 ประการมีพื้นฐานมาจากสภาวะทางจิตวิทยา ที่สำคัญ (Critical Psychological State) 3 ประการ ดังนี้

1) การรับรู้คุณค่าของงาน (Experienced Meaningfulness) หมายถึง ระดับการรับรู้ของพนักงานต่องานที่ทำว่าเป็นสิ่งที่มีความหมาย มีคุณค่า มีประโยชน์อย่างน้อยเพียงใด

2) การรับรู้ด้านความรับผิดชอบของงาน (Experienced Responsibility) หมายถึง ระดับความรู้สึกรับผิดชอบและยอมรับผลงานของตน

3) การรับรู้ในผลของงาน (Knowledge Results) หมายถึง ระดับการรับรู้และเข้าใจต่องานที่ทำว่ามีประสิทธิผลเพียงใด

สภาวะทางจิตวิทยาที่สำคัญดังกล่าว มีผลลัพธ์ต่อพนักงานและประสิทธิภาพของงาน 4 ประการ คือ

- 1) แรงจูงใจภายในงานสูง
- 2) ความพึงพอใจในการเจริญเติบโตสูง
- 3) ความพึงพอใจในงานโดยรวมสูง
- 4) อัตราการขาดงานและออกจากงานต่ำ ซึ่งองค์ประกอบที่จะต้องมีในตัวพนักงานคือ
 - (1) การมีความรู้และทักษะ
 - (2) ความต้องการความก้าวหน้า
 - (3) ความพึงพอใจในบริบทของงาน

ทั้งนี้ อัตรการลาออกจากงานจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานโดยรวมสูง อัตราการเข้าออกงานและการลาออกจากงานย่อมต่ำ ดังภาพ 1 ได้สรุปความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่สำคัญของงาน 5 ประการ สภาวะทางจิตวิทยาที่สำคัญและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับพนักงานและองค์กร รูปที่ 2.1



รูปที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน สภาวะทางจิตวิทยาและผลลัพธ์ คัดแปลงจาก Hackman และ Oldham , 1981, (อ้างใน ชาลี ไตรจันทร์, 2549 : 8)

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร (Organization Commitment)

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมขององค์กร

Mowday, Porter and Steers (1982) (1992 : 124 อ้างใน ดำรงฤทธิ จันทมงคล, 2550 : 19-20) ได้นิยามความหมาย “ความผูกพันต่อองค์กร” ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1) ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร (A strong desire to remain a member of a particular organization) หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจอยู่ปฏิบัติงานในองค์กร ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากกรเป็นสมาชิกขององค์กร

2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร (A willingness to exert high levels of effort on behalf of the organization) หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ

3) ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (A definite belief in, and acceptance of, the value and goals of organization) หมายถึง การยอมรับแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่านิยมที่สอดคล้องเป็นไปในแนวเดียวกันกับองค์กร

สอดคล้องกับแนวคิดของ Buchanan กล่าวว่า (1974 : 533 อ้างใน พนิดา จงคำเกิง, 2551 : 16-17) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความผูกพันที่มีต่อเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติตามบทบาทตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวขององค์กร (Identification) หมายถึง การยอมรับในค่านิยมตลอดจนวัตถุประสงค์ขององค์กรว่าเป็นไปในทางเดียวกับตน

2) ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) หมายถึง ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์กร

3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) หมายถึง การยึดมั่นในองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

นักทฤษฎีองค์กรทั่วไปยอมรับว่าประสิทธิภาพขององค์กรมิได้ขึ้นอยู่กับสาเหตุใดสาเหตุหนึ่ง แต่เป็นผลมาจากปัจจัยหลายปัจจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมสนับสนุนต่อเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นผลจากความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร อีกทั้งทฤษฎีต่างๆ อันเป็นพื้นฐาน

ของความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนผลการวิจัยต่างๆ ได้ชี้ให้เห็นว่า (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2539 : 34-41)

1) ความผูกพันต่อองค์กรนี้อาจจะใช้เป็นเครื่องมือพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกขององค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนงาน และอัตราการเข้า-ออกจากงานของสมาชิกในองค์กรเนื่องจากสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะอยู่ในองค์กรนานกว่า และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพราะเมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะมี การแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่อง มีความคงเส้นคงวา ไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

2) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลการศึกษาที่ต่อเนื่อง หรือพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่อง ความจงรักภักดีของสมาชิกในองค์กร ซึ่งผู้บริหารต้องการให้เกิดขึ้นในองค์กร เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้จากสภาพแวดล้อมที่สมาชิกในองค์กรต้องเผชิญในแต่ละวัน แต่ความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและค่อยๆ พัฒนาขึ้นช้าๆ อย่างมั่นคง

3) การทำความเข้าใจเรื่องความผูกพันต่อองค์กรช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจธรรมชาติของคน โดยทั่วไปมากขึ้นถึงกระบวนการหรือขั้นตอนที่คนจะสร้างความผูกพัน หรือเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมย่อยๆ ขึ้นมา เนื่องจากพฤติกรรมต่างๆ ย่อมมีที่มาเป็นเรื่องของความมุ่งหมายหรือเป้าหมายของมนุษย์ มีผลจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีความแตกต่างกันไปในด้านค่านิยม ทักษะคติ บุคลิกภาพ และบทบาท ความเข้าใจในกระบวนการนี้จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของตนได้มากขึ้น

ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1) พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2) พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธาโดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

3) บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้มีผลปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

จากแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร สามารถสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรสามารถแสดงออกโดยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร โดยบุคคลที่มีความพึงพอใจ สอดคล้องกับ

องค์กรจะส่งผลให้มีทัศนคติทางด้านบวก ซึ่งจะส่งผลให้สมาชิกในองค์กรทุ่มเท เต็มใจ และจงรักภักดีที่จะปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรต่อไป

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

วิชัย แหวนเพชร (2543 : 141-142) กล่าวว่า พื้นฐานที่สำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานซึ่งสามารถส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาวมีดังต่อไปนี้

1) งาน (Job) คือ ตัวงานที่เขาได้ไปทำอยู่ หมายความว่า เขานั้นมีความชอบ ความถนัด และความสนใจในงานนั้นหรือไม่ หากเขามีความชอบความสนใจแล้วก็จะมีความพึงพอใจในงานนั้นสูงเป็นทุนอยู่ในขณะที่เขาทำงานไปโอกาสที่เขาจะได้เรียนรู้งาน เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ก็มากขึ้นตามไปด้วย

2) ค่าจ้าง (Wage) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลอยากทำงานในหน่วยงานนั้นหรือไม่ การให้ค่าจ้างในอัตราที่เหมาะสม โดยเฉพาะในบรรดาคงงานหรือลูกจ้างที่มีคุณสมบัติเดียวกัน

3) โอกาสที่ได้เลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (Promotion)

4) การยอมรับ (Recognition) ทั้งจากผู้บังคับบัญชาผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน หากมีการยอมรับเขาในบทบาทย่อมทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น การให้เกียรติ ให้การยอมรับ และรับฟังความคิดเห็นต่อบุคคลย่อมทำให้เขาเกิดความพึงพอใจได้

5) สภาพการทำงาน (Working Condition) เป็นสภาพโดยทั่วไปของสถานที่ทำงาน เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบ

6) ผลประโยชน์ (Benefit) และสวัสดิการ (Services) หมายถึง สิ่งที่เขาได้รับตอบแทนจากผลการปฏิบัติงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น บ้านหนึ่ง บ้านญาติ ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก ค่าน้ำมันรถ ฯลฯ

7) ผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าก็มีอิทธิพลเหมือนกัน เช่น ลักษณะของหัวหน้าเป็นแบบใด มีทักษะในการบริหารงานมากน้อยเพียงใด รู้หลักจิตวิทยา หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไรและเมื่อมีปัญหาหัวหน้ามีความสามารถที่จะแก้ไขปัญหาหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงานได้เพียงใด

8) เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) หากมีเพื่อนร่วมงานที่ดีในองค์กรย่อมส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้น

9) องค์กรและการจัดการ (Organization and management) หมายถึง องค์กรใดที่มีชื่อเสียงในการทำงานย่อมทำให้เกิดการยอมรับ เกิดความพึงพอใจในองค์กรนั้น

สอดคล้องกับแนวคิดของ Porter (1973 อ้างใน พนิตา จงคำเกิง, 2551 : 24) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพนักงานในองค์กรว่ายังคงมีส่วนร่วมต่อไปในองค์กรหรือจะลาออกจากราชการมี 4 ประการคือ

- 1) ปัจจัยด้านองค์กร เช่น อัตราจ้าง การปฏิบัติเกี่ยวกับการขึ้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง และขนาดขององค์กร เป็นต้น
- 2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น รูปแบบของภาวะผู้นำ รูปแบบของความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อน
- 3) ปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน เช่น ความซ้ำซากจำเจของงาน ความเป็นอิสระ และความชัดเจนของบทบาท
- 4) ปัจจัยส่วนตัว เช่น อายุ อายุการทำงาน บุคลิกภาพ ความสนใจในด้านวิชาชีพ

นอกจากนี้ Steers (1997 อ้างใน สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2551 : 23) ยังได้ศึกษาแบบจำลองของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลลัพธ์ของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

- 1) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ที่ระบุคุณสมบัติของบุคคล เช่น อายุ การศึกษา อายุงาน ความต้องการความสำเร็จ ความชอบ และเป็นอิสระ
- 2) คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะสภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบปฏิบัติอยู่ว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะ คือ ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) ความหลากหลายของทักษะในงาน (Variety) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Job Identification) ผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) และโอกาสได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในการทำงานนั้น (Opportunity for Optional Interaction)
- 3) ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ารับรู้การทำงานในองค์กร
- 4) ประสบการณ์ในการทำงานเป็นประสบการณ์ที่บุคคลพบในระหว่างการทำงาน เป็นความผูกพันทางจิตวิทยากับองค์กร ได้แก่ ทศนคติที่บุคคลมีต่อองค์กร ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา การรู้สึกว่าตนเป็นบุคคลสำคัญเป็นสิ่งที่มิอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ผลของความผูกพันองค์กร

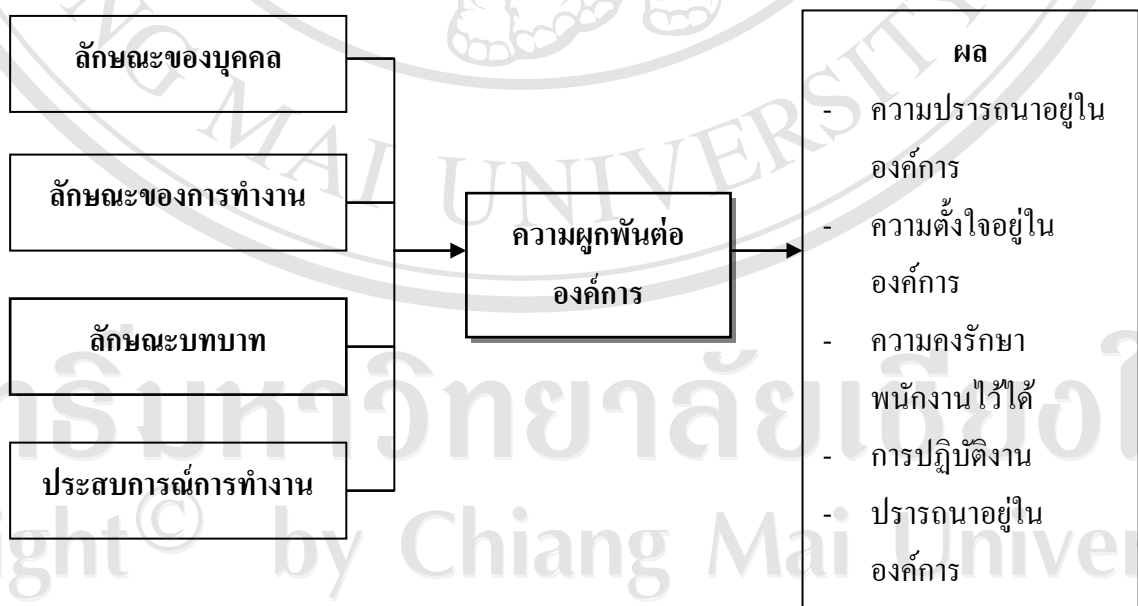
ผลของความผูกพันองค์กร (Outcomes of Organizational Commitment) จากการศึกษาวิจัยพบว่า ความผูกพันองค์กร มีผลต่อพฤติกรรมดังต่อไปนี้คือ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2539 : 19-20) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนงานมากกว่าความพอใจในงาน ทำให้ยังคงทำงานในองค์กรนั้นเป็นเวลานาน ส่วนความสัมพันธ์กับการขาดงานและความสำเร็จของงานจะมีระดับต่ำกว่า ขณะที่ความพอใจในงานมีความสัมพันธ์ให้เกิดการขาดงานน้อยลงและได้ผลผลิตสูง โดยทั่วไปแล้วความผูกพันต่อองค์กรจะช่วยลดความเป็นไปได้ของการเปลี่ยนงาน และในขณะเดียวกันก็จะเป็นศักยภาพขององค์กรที่จะฝ่าฟันปัญหาต่างๆ ในช่วงภาวะวิกฤต ในแง่ลูกจ้างแต่ละคนความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นผลดีและผลเสียต่อตัวเขา ในส่วนของผลดีจะทำให้เขามีความก้าวหน้าในองค์กร เช่น ได้เลื่อนขั้น เจ้าหน้าที่ชมลูกน้อง เป็นต้น ส่วนผลเสียนั้นเขาอาจเสียโอกาสดีๆ ในการทำงานอย่างอื่นที่อาจให้ประโยชน์กับเขามากกว่าในองค์กรปัจจุบัน เพราะความผูกพันทำให้เขาไม่ยอมเปลี่ยนงาน อย่งไรก็ตามความผูกพันต่อองค์กรจะมีผลดีหรือผลเสียขึ้นกับลักษณะของตัวบุคคลนั้นๆ เอง

Porter และ Steer (1983 อ้างใน ลัดดา สัจพันธ์, 2551 : 23) สรุปได้ว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานองค์กร และผลของความผูกพันองค์กร สามารถแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มด้วยกัน ดังแบบจำลองต่อไปนี้

รูปที่ 2.2 แบบจำลองเบื้องต้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ที่มา : LW. Porter และ Steers R.M. (1993 อ้างใน สุรัสวดี สุวรรณเวช , 2551 : 23)



ศิริพร ทรัพย์พัฒนา (2544 : 51) ได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์การจะส่งผลต่อทัศนคติหรือพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การหลายด้าน ได้แก่

1. ความยาวนานของการดำรงตำแหน่งอยู่ในองค์การ (Tenure in Organization)
2. ผลการปฏิบัติงาน (Performance)
3. อัตราการขาดงาน Absenteeism)
4. อัตราการเข้า-ออกจางาน (Turnover Rate)

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การ เพราะสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน ตลอดจนการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ดังนี้

1) อัตราการขาดงาน (Absenteeism) จากทฤษฎีพฤติกรรมศาสตร์เชื่อว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mowday และคณะ, 1979 และงานวิจัยของ Steers , 1977 (อ้างใน พนิตา จงคำเกิง , 2551 : 28) พบว่า ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีอัตราการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานที่มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การเป็นแรงกดดันอย่างหนึ่งซึ่งเป็นตัวทำนายแรงจูงใจในการทำงาน

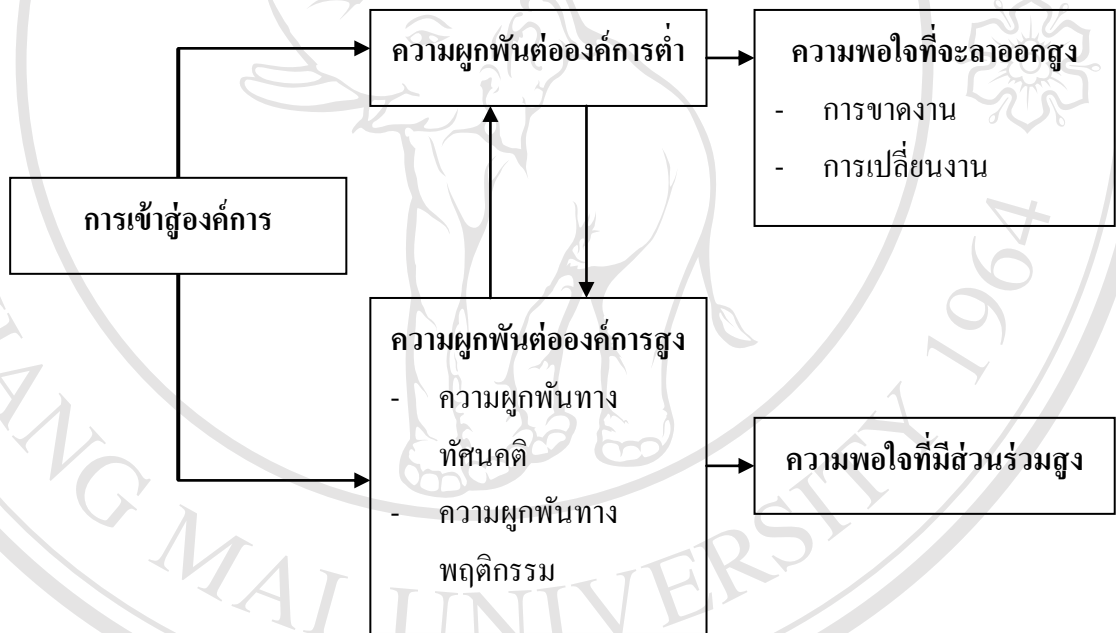
2) อัตราการลาออกหรือการเปลี่ยนแปลง (Turnover) นักวิชาการเชื่อว่า ความผูกพันต่อองค์การจะมีความสัมพันธ์สูงสุดหรือส่งผลมากที่สุดต่อการเปลี่ยนงานของพนักงาน ถือเป็นตัวทำนายการลาออกที่ดีซึ่งสอดคล้องกับความหมายของความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของพนักงานที่จะทำงานกับองค์การให้บรรลุเป้าหมาย และพนักงานจะไม่มีความต้องการที่จะโยกย้ายเปลี่ยนไปทำงานกับองค์การอื่น (Porter และ Steers , 1983 อ้างใน พนิตา จงคำเกิง , 2551 : 29) ซึ่งความผูกพันต่อองค์การนั้นมีอิทธิพลต่อความคงอยู่ในองค์การ เพราะสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจางานของสมาชิกในองค์การได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์การจึงเป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมเพราะสามารถสะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การ ซึ่งมีลักษณะที่มีความยาวนานกว่าความพึงพอใจ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์การในภาครวมยังรวมถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์การอีกด้วย ส่วนความพึงพอใจเน้นเฉพาะในตัวของงาน Porter และ Steers ยังพบอีกว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความต้องการลาออกของบุคลากรในองค์การ กล่าวคือ หาก

บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ความต้องการลาออกก็จะอยู่ในระดับต่ำ ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำก็จะมีความต้องการลาออกมากขึ้น ดังแผนภาพที่ 4

อาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อความคงอยู่ในองค์กร เพราะสามารถนำไปทำนายอัตราการเข้า-ออกของพนักงานได้

รูปที่ 2.3 แสดงผลของความผูกพัน

ที่มา : Richard M. Steers และ Lyman Porter , 1983 อ้างในพินิตา จงดำเกิง, 2551:29)



3) ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) นักวิชาการเชื่อว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความเต็มใจและความพยายามทำงานเพื่อองค์กร จากการวิจัยขององค์กรที่ปรึกษาต่างๆ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานขององค์กรนั้นๆ กล่าวคือ องค์กรใดที่มีพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ย่อมมีแนวโน้มของผลการปฏิบัติงานที่สูงตาม (The Gallup Organization , 2004 , ISR 2004 , Hewitt 2004 , DDI 2004 อ้างใน พินิตา จงดำเกิง , 2551 : 29) ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กรจึงกลายเป็นกลยุทธ์สำคัญในการแข่งขันในโลกของธุรกิจปัจจุบัน

4) การบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Organization Goal Attainment) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความต่อเนื่องในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร มีความเชื่อมั่นในวัตถุประสงค์ขององค์กร และมีความพยายามในการทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรนั้นจะมีความผูกพันต่องานที่ทำด้วยเช่นกัน เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันกับงานย่อมทุ่มเทแรงกาย แรงใจให้กับงานและกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ (Steers, 1981 อ้างใน สุกานดา สุขคติสันต์, 2540 : 20)

5) สุขภาพของพนักงาน (Employee Health) จากการศึกษาของ The Gallup Organization (Newstrom และ Davis, 1983 อ้างถึงใน สมชื่น นาคพลัง, 2547: 27) ใน การสอบถามพนักงานในอเมริกา เรื่องผลกระทบของงานในด้านสุขภาพ โดยถามถึงงานในปัจจุบันว่ามีผลกระทบต่อสุขภาพทางด้านร่างกายและสุขภาพจิตอย่างไร ผลการศึกษา พบว่า 43% ของพนักงาน รู้สึกว่างานที่ทำอยู่นั้นมีผลต่อสุขภาพในด้านบวก 29% ตอบว่ามีผลในด้านลบ 27% บอกว่าไม่มีผลกระทบต่อสุขภาพ ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged) และพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Activity Disengaged) พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อองค์กร (Not-engaged) โดยพบว่า 62% ของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร รู้สึกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร รู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย โดยที่พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีแนวโน้มของการมีสุขภาพที่ดีมากกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร

ในด้านสุขภาพจิต ผลการศึกษาพบว่า 78% ของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร รู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีผลกระทบต่อสุขภาพจิต 48% ของพนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อองค์กร และ 15% ของพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร รู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีผลกระทบต่อสุขภาพจิต ผลการศึกษายังพบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะมีสุขภาพดีกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร เพราะได้ทำงานที่ตนเองนั้นพึงพอใจ ตรงกันข้ามกับพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กรซึ่งไม่มีความพึงพอใจในงานทำ ซึ่งทำให้สุขภาพจิตเสีย ไม่อยากทำงาน และทำงานผิดพลาด เกิดอุบัติเหตุ และยังผลเสียต่อสุขภาพร่างกายอีกด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับผลที่เกิดจากความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าว จะเห็นได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรจะมีผลทำให้เกิดอัตราการขาดงาน และการลาออกต่ำ และยังมีผลทำให้พนักงานทุ่มเท และมีความพึงพอใจในงานอุทิศตนให้กับงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ดังตารางที่ 2

ตาราง 2.1 แสดงผลของความผูกพันต่อองค์กร

ระดับความผูกพัน	ผลของความผูกพันต่อองค์กร	
	ด้านบวก	ด้านลบ
ระดับต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> - การลาออกลดน้อยลง - ความเสียหายในการปฏิบัติงานน้อยลง - คุณธรรมของบุคลากรเพิ่มขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - การลาออก ความเหน้อยล้า และการขาดงานเพิ่มขึ้น - ผลผลิตของงานมีปริมาณต่ำ - ขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร แสดงพฤติกรรมต่อต้าน
ระดับกลาง	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรคงความเป็นสมาชิกขององค์กรเพิ่มขึ้น - ยับยั้งความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กร - มีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - บุคคลจำกัดบทบาทของตนเอง - บุคคลจะประเมิระหว่างความต้องการขององค์กรกับความต้องการที่จะไม่ทำงาน - ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง
ระดับสูง	<ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้สึกว่างานมีความปลอดภัยและมั่นใจในงาน - บุคลากรยอมรับเป้าหมายขององค์กรที่จะเพิ่มผลผลิต - มีการแข่งขันกันในการปฏิบัติหน้าที่การงานเพิ่มขึ้น - วัตถุประสงค์ขององค์กรบรรลุเป้าหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - องค์กรไม่สามารถใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรได้ - บุคลากรขาดความยืดหยุ่นขาดการปรับตัว และขาดความคิดสร้างสรรค์ - บุคลากรไม่พึงพอใจในสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน - บุคลากรจะทำผิดกฎระเบียบและมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกับองค์กร

ที่มา : Newstorm และ Davis , 1983 (อ้างใน สมชัย นาคพลัง , 2547 : 27)

2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการฝังตัวในงาน (Job Embeddedness)

Mitchell และคณะ, 2001 (อ้างใน พันธพงศ์ ตาเรืองศรี) ค้นพบว่า คนที่ลาออกจากการงานนั้น บางคนก็ไม่ได้มีความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction) แต่ลาออกเนื่องจากสาเหตุอื่น ซึ่งบางอย่างไม่ได้เกี่ยวข้องกับเรื่องงานเลย ดังนั้น Mitchell และคณะจึงได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการฝังตัวในงาน (Job Embeddedness) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลยังสมัครใจทำงานเดิมของตนเองต่อไป

ปัจจัยที่ทำให้บุคคลยังสมัครใจทำงานเดิมของตนเองต่อไป ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านองค์กร หรือด้านที่เกี่ยวกับตัวงานเอง (Organization หรือ On-the-Job) และ ปัจจัยด้านชุมชน หรือด้านที่นอกเหนืองาน (Community หรือ Off-the-Job) ในแต่ละปัจจัยยังประกอบด้วยปัจจัยย่อยอีก 3 ด้าน ได้แก่

1) ความลงตัว (Fit) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าคุณเองมีความเหมาะสม เข้ากันได้ดี และอบอุ่นใจกับองค์กร และสิ่งแวดล้อมที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ยิ่งบุคคลมีความรู้สึกว่าคุณเองเหมาะสมกับองค์กร และสิ่งแวดล้อมมากเท่าไร โอกาสที่บุคคลจะมีความรู้สึกเป็นมืออาชีพ และยังคงทำงานอยู่ที่เดิมต่อไปก็มากขึ้นเท่านั้น ซึ่งความลงตัวประกอบด้วย

1.1) ความลงตัวในองค์กร (Fit to Organization) ค่านิยม เป้าหมายในอาชีพ และแผนการในอนาคตของบุคคลต้องไปกันได้กับวัฒนธรรมองค์กร และสิ่งที่องค์กรต้องการจากบุคคลในขณะนั้น เช่น ความรู้ ทักษะ และความสามารถ เป็นต้น

1.2) ความลงตัวในชุมชน (Fit to Community) ความเหมาะสมด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ภูมิอากาศ สิ่งอำนวยความสะดวก วัฒนธรรม การเมือง และกิจกรรมบันเทิง เป็นต้น

2) พันธะ (Links) หมายถึง ความสัมพันธ์ทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการระหว่างบุคคลกับองค์กร หรือคนอื่นๆ ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ทางสังคม ทางจิตใจ ทางการเงิน ระหว่างเพื่อน ชุมชน และสิ่งแวดล้อมซึ่งบุคคล และครอบครัวดำรงอยู่มีผลทำให้บุคคลเลือกจะอยู่ทำงานที่เดิมต่อไปมากกว่าการลาออก ยังมีจำนวนของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และเครือข่ายต่างๆ เหล่านี้มากเท่าไร โอกาสที่บุคคลจะยังคงทำงานอยู่ที่เดิมต่อไปก็มากขึ้นเท่านั้น

2.1) พันธะในองค์กร (Links to Organization) ตัวอย่างเช่น การมีอายุมากขึ้น การมีตำแหน่งทางงานสูง การเป็นคณะทำงานหรือกรรมการ เป็นต้น

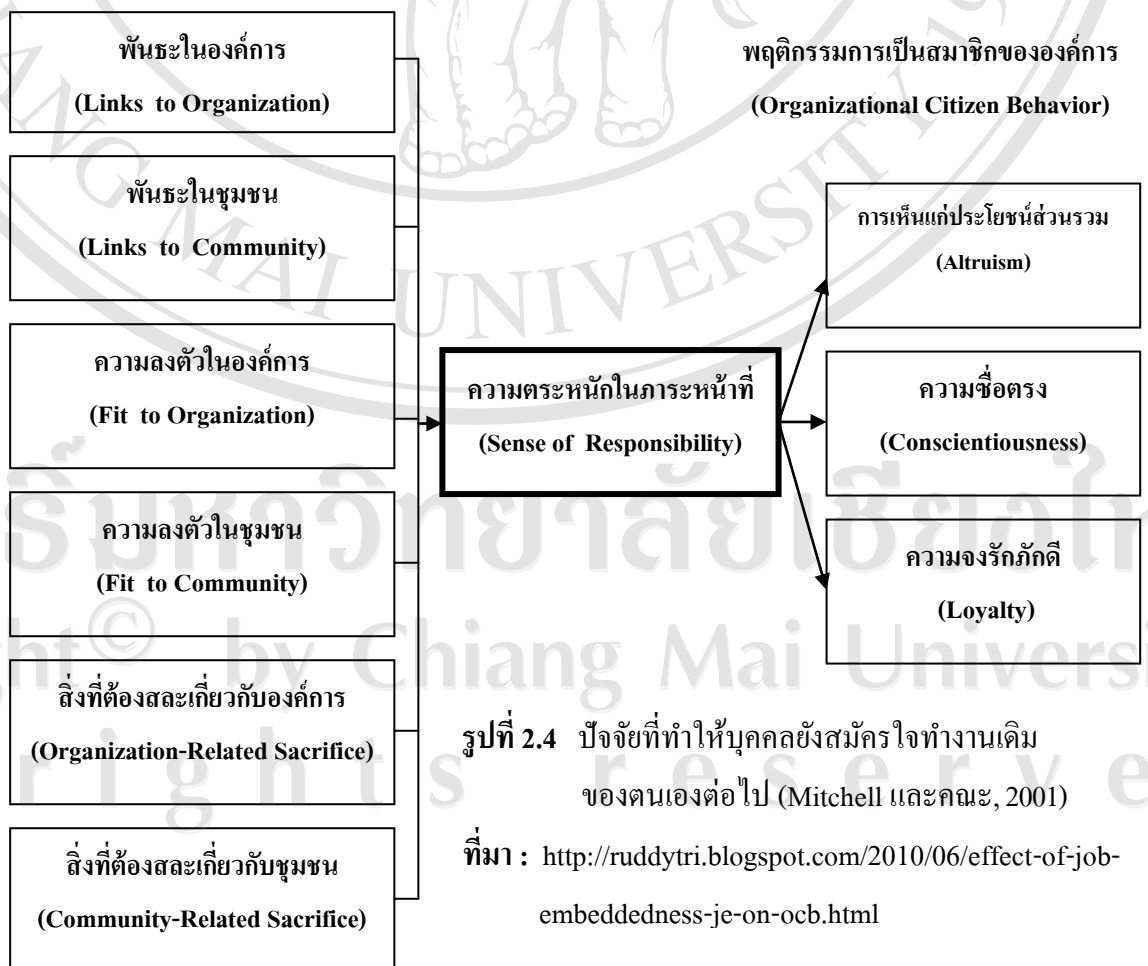
2.2) พันธะในชุมชน (Links to Community) เช่น การสมรสแล้ว การมีลูกเล็กๆ ที่ต้องการการดูแล กิจกรรมทางศาสนา งานอาสาสมัครที่ทำร่วมกับชุมชน เป็นต้น

3) สิ่งที่ต้องสละ (Sacrifice) หมายถึง สิ่งที่คุณคิดว่าจะต้องสูญเสียไปไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือจิตใจ เมื่อออกจากงานที่ทำอยู่ ณ ปัจจุบัน โดยเฉพาะเมื่อต้องย้ายไปอยู่สถานที่แห่งใหม่ (Relocate) ยิ่งบุคคลที่มีความรู้สึกว่าตนเองจะต้องสูญเสียสิ่งที่เคยได้รับจากองค์กร และสิ่งแวดลอมมากเท่าไร โอกาสที่คุณจะตัดสินใจลาออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันก็ยากขึ้นเท่านั้น

3.1) สิ่งที่ต้องสละเกี่ยวกับองค์กร (Organization-Related Sacrifice) เช่น แม้งานใหม่จะได้รับเงินเดือนสูงกว่า แต่ก็ต้องเสียโอกาสที่จะได้เงินสวัสดิการของที่ทำงานเดิม ซึ่งให้เฉพาะผู้ที่ทำงานมาเกิน 10 ปีขึ้นไป หรือเสียโอกาสที่จะได้เลื่อนสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นซึ่งมีปัจจัยของการอยู่กับองค์กรมานานเป็นตัวหนึ่งในการพิจารณา เป็นต้น

3.2) สิ่งที่ต้องสละเกี่ยวกับชุมชน (Community-Related Sacrifice) เช่น เมืองใหญ่มักมีสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อชีวิต และครอบครัวอย่างเพียงพอ เป็นต้น โรงเรียนมีคุณภาพ ห้างสรรพสินค้า การคมนาคมที่สะดวกสบาย การย้ายหรือลาออกไปทำงานยังที่อื่นซึ่งมีความเจริญและความสะดวกสบายน้อยกว่าก็จะต้องสูญเสียสิ่งเหล่านี้ไป เป็นต้น

การฝังตรึงในงาน (Job Embeddedness)



รูปที่ 2.4 ปัจจัยที่ทำให้บุคคลยังสมัครใจทำงานเดิมของตนเองต่อไป (Mitchell และคณะ, 2001)

ที่มา : <http://ruddytri.blogspot.com/2010/06/effect-of-job-embeddedness-je-on-ocb.html>

2.4 ธนาคารออมสิน

ประวัติความเป็นมา

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงริเริ่มนำกิจการด้านการออมสินมาใช้เป็นครั้งแรกในปีพุทธศักราช 2450 โดยได้ทดลองตั้งธนาคารรับฝากเงินขึ้นที่เรียกว่า “แบงก์ลีโพเทีย” ณ พระตำหนักสวนจิตรลดา (ในบริเวณสวนปารุสก์วัน) ซึ่งเป็นวังที่ประทับของพระองค์ สำหรับให้มหาดเล็กและข้าราชการบริพารของพระองค์ได้เรียนรู้วิธีดำเนินงานของธนาคาร และส่งเสริมนิสัยรักการออม

ต่อมาในปีพุทธศักราช 2456 ได้โปรดให้ตราพระราชบัญญัติคลังออมสิน พุทธศักราช 2456 ขึ้น และประกาศใช้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2456 เป็นต้นมา เรียกว่า “คลังออมสิน” สังกัดกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ครั้นถึงสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงตระหนักถึงความสำคัญของคลังออมสิน และทรงห่วงใยกิจการของคลังออมสินใจในขณะนั้น ที่ไม่เจริญก้าวหน้าเท่าที่ควร จึงทรงมีพระราชดำริให้โอนกิจการคลังออมสินไปสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม มีฐานะเป็นแผนกคลังออมสินในกองบัญชี เพื่อให้กิจการคลังออมสินเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ในปี 2476 คณะรัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของคลังออมสินในการทำหน้าที่ระดมเงินทุนเพื่อปรับปรุงเศรษฐกิจของประเทศ จึงได้ส่งเสริมและปรับปรุงคลังออมสินทั้งในด้านการบริหารงาน โดยยกฐานะแผนกคลังออมสินเป็น “กองคลังออมสิน”

การก่อตั้งธนาคารออมสิน

รัฐบาลในสมัยหลวงประดิษฐมนูธรรม (นายปรีดี พนมยงค์) เป็นนายกรัฐมนตรี ได้สนับสนุนให้คลังออมสินเปลี่ยนฐานะเป็น “ธนาคารออมสิน” เพื่อทำหน้าที่การธนาคาร และเป็นสถาบันการออมทรัพย์ที่สมบูรณ์แบบเช่นเดียวกับนานาประเทศ โดยตราพระราชบัญญัติธนาคาร พ.ศ.2489 มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งคือ “เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สิน” และให้รับโอนทรัพย์สินและกิจการคลังออมสินจากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาดำเนินงานต่อไป

ในปัจจุบันธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นรัฐวิสาหกิจในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกัน อยู่ภายใต้กำกับดูแลโดยทั่วไปของกระทรวงการคลัง มีสาขา 588 สาขาทั่วประเทศและมีจำนวนพนักงานและลูกจ้างทั้งสิ้น 9,626 คน (ที่มา : ธนาคารออมสิน , ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2548) กิจการธนาคารออมสินได้มีการขยายตัวมากยิ่งขึ้นจากการประกอบธุรกิจด้านเงินฝากและให้บริการด้านต่างๆ โดยเฉพาะตั้งแต่ปี พ.ศ.2521 เป็นต้นมา ได้มีการออกธุรกิจใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น ธุรกิจสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว บริการเงินกู้ประเภทต่างๆ เป็นต้น เป็นผลให้

ธนาคารออมสินมีผลประกอบการดีขึ้นมาเป็นลำดับ และในปัจจุบันธนาคารออมสินยังได้มีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์องค์กรใหม่ โดยการนำสีทองและสีชมพูมาเป็นโทนสีหลังของเอกลักษณ์องค์กรของธนาคาร ด้วยการสร้างเอกลักษณ์องค์กรใหม่ให้ก้าวทันต่อโลกปัจจุบัน โดยชัดเจนไว้ซึ่งความสง่างามเป็นมิตรกับลูกค้าและประชาชนทุกระดับ สอดคล้องกับการเป็นสถาบันการเงินที่รับใช้สังคมไทยมายาวนาน ทั้งนี้เพื่อให้ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินที่มีความโดดเด่น ทันสมัย มั่นคง และมีความเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร อันจะเสริมสร้างให้วิสัยทัศน์การเป็นยิ่งกว่าธนาคารของธนาคารที่มีความสมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น

วิสัยทัศน์ และพันธกิจ (ปี2555-2559)

“เป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงเพื่อการออม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศ และเป็นผู้นำในการสนับสนุนเศรษฐกิจฐานราก ด้วยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และธรรมาภิบาล”

พันธกิจของธนาคารออมสิน

- 1) เป็นสถาบันเพื่อการลงทุนและการพัฒนา
- 2) เป็นสถาบันเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจฐานราก
- 3) เป็นสถาบันเพื่อการออม
- 4) เป็นสถาบันที่ดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลงปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงานและการบริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัตร ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์เพื่อรักษฐานลูกค้ามากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้านเตรียมการเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัย

ปัจจุบันธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคลเป็นรัฐวิสาหกิจ ในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกันอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีสาขา 863 สาขาทั่วประเทศ มีอายุครบ 99 ปี เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2555 ที่ผ่านมา

แนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of Direction : SOD) ที่มีต่อธนาคาร

มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ชุมชนและเศรษฐกิจฐานราก และส่งเสริมการออมของประชาชนโดยมีการบริหารจัดการซึ่งสนับสนุนโดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

ความรับผิดชอบต่อสังคม

ธนาคารออมสินดำเนินงานทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมบนพื้นฐานของปรัชญา กรอบวิสัยทัศน์ และพันธกิจของธนาคาร และมุ่งมั่นที่จะเป็นสถาบันทางการเงินที่เชื่อมโยงสังคมไทยให้มีความมั่นคงภายใต้สภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดีเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน โดยแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารได้ถูกถ่ายทอดไปยังหน่วยงานภายในธนาคารออมสิน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และเป็นการปลูกฝังความรับผิดชอบต่อสังคมแก่บุคลากรของธนาคาร การสร้างมาตรฐานการทำงานตามหลักสากล การเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน เยาวชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อเชื่อมโยงสังคมไทยให้อยู่ได้อย่างยั่งยืน ธนาคารออมสินได้แสดงถึงความมุ่งมั่นในการส่งเสริมนโยบายทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้มีความเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการเพิ่มนโยบายการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อมในภาระหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร ทั้งนี้ได้มีการจัดทำแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมพ.ศ. 2553 - 2557 เพื่อกำหนดกรอบ นโยบาย แผนกลยุทธ์ให้มีความชัดเจนตามมาตรฐานสากลและให้ทุกหน่วยงานนำไปปฏิบัติในแนวทางเดียวกันอย่างเหมาะสม โดยการดำเนินงานทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธนาคารกำหนดมีวัตถุประสงค์ที่จะตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของ 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ ลูกค้ำ (Stakeholders Interest) การดำเนินงานภายในองค์กร (In-House Interest) และการดำเนินงานภายนอก (Public Relation Interest)

ลูกค้ำ (Stakeholders Interest) : การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร เป็นหนึ่งในแนวทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธนาคารให้ความสนใจ โดยมุ่งหวังให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร ได้รับรู้เข้าใจ และตระหนักถึงสิ่งที่ธนาคารออมสินได้มีส่วนช่วยเหลือสังคมและเยาวชน ซึ่งอยู่ในรูปแบบของผลิตภัณฑ์ หรือบริการทางการเงินที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เยาวชน และสิ่งแวดล้อม เช่น ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สนองตอบต่อคุณภาพชีวิต (สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการรายใหม่ สินเชื่อसानฝันสู่อาชีพ สินเชื่อพัฒนาชนบท สินเชื่อเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการ เป็นต้น) ผลิตภัณฑ์ทางการเงินพิเศษในโครงการระบบผลิตไฟฟ้า ด้วยพลังงานทดแทนแบบผสมผสาน โครงการธนาคารชุมชน โครงการธนาคารโรงเรียน ซึ่งต่อยอดเป็นโครงการกีฬาธนาคารโรงเรียน และการประกวดวงดนตรี Symphonic band ในปี 2552 อีกด้วย นอกจากนี้ธนาคารออมสินยังให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร ดังจะเห็นได้จากการเปิดศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการของธนาคารผ่าน 3 ช่องทาง คือ การร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสายด่วน (Call Centre) โดยตรง การร้องเรียนผ่านอีเมล การร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของภาครัฐ รวมถึงโครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ำธนาคาร ซึ่งพบว่าลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการของธนาคารออมสินในสาขาต่างๆ ทั่วประเทศมี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากสูงถึงร้อยละ 92%

การดำเนินงานภายในองค์กร (In-House Interest) : ธนาคารออมสินมุ่งเน้นในการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรจากภายในด้วยการพัฒนางานให้เป็นทั้งคนดี และคนเก่ง โดยเริ่มจากการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานในขั้นพื้นฐานด้วยการให้ผลตอบแทนจากการทำงาน และสวัสดิการต่างๆแก่พนักงานอย่างเหมาะสม การสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงานผู้เป็นแบบอย่างที่ดี การสนับสนุน และส่งเสริมด้านการศึกษาให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง การสร้างสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่ดีตามหลัก 5ส และหลักความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม การสร้างเสริมคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการส่งเสริมให้พนักงานร่วมกิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้อัตราการลาออกของพนักงานออมสินเมื่อคิดเป็นสัดส่วนมีเพียง ประมาณร้อยละ 0.5 ของพนักงานทั้งหมด อีกทั้งธนาคารออมสินยังให้ความสำคัญกับการสนับสนุนธุรกิจในพื้นที่สาขาของธนาคาร โดยทางธนาคารได้มีนโยบายให้ส่วนกลางตั้งงบประมาณให้แก่สาขาต่างๆในการเลือกสรรและจัดหาคู่ค้าในส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น โดยในปี 2552 งบประมาณที่ธนาคารออมสินได้มีการจัดสรรสำหรับค่าใช้จ่ายดังกล่าว มีมากกว่า 60.8 ล้านบาท

การดำเนินงานภายนอก (Public Relation Interest) : ความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรอบของธนาคารออมสินนั้นได้ถูกถ่ายทอดสู่พนักงานธนาคารออมสินในทุกระดับผ่านกิจกรรม และโครงการเพื่อสังคมต่างๆ เป็นจำนวนมาก ทั้งมูลนิธิออมสินเพื่อสังคมที่ดำเนินงานเพื่อสังคมมาตั้งแต่ปี 2542 การก่อตั้งโครงการศูนย์เรียนรู้คู่ชุมชน โครงการออมสินอาสาพัฒนาสังคม โครงการพัฒนาอาชีพและคุณภาพชีวิต โครงการค่ายศิลปะ การมอบทุนการศึกษา การให้เงินสนับสนุนในสาธารณประโยชน์ - สาธารณกุศลอีกเป็นจำนวนมาก และโครงการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งการปลูกป่า สร้างฝายอนุรักษ์ และปลูกป่าชายเลน และนิเวศชายฝั่ง เพื่อให้ชุมชนสามารถอยู่ร่วมกับธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน ซึ่งพนักงานออมสินในทุกระดับ ทุกภาค ได้มีโอกาสเข้าร่วมโครงการต่างๆ ทั้งในฐานะผู้สนับสนุน และผู้มีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง จากการใช้ความสำคัญทางด้านนโยบายและการดำเนินงานทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ธนาคารออมสินยัง มุ่งเน้นการยกระดับนโยบายให้ เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยได้มีการจัดทำรายงานทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้เป็นไปตามมาตรฐานของ Global Reporting Initiative (GRI) เพื่อเป็นการสื่อสารนโยบายและ แนวทางการดำเนินงานของธนาคารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารทั้งภายในและภายนอกได้รับรู้และ

สามารถติดตามได้ ทั้งนี้ยังเพื่อใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปปรับปรุงในอนาคตต่อไป

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

ปกรณีย์ ล้อมโยธิน (2549) ได้ศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานบุคลากรในธุรกิจโรงแรม โดยใช้การศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งได้จากการรวบรวมเอกสารงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน วัฒนธรรม และความผูกพันต่อองค์กร พบว่าวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน หรือต่อความผูกพันต่อองค์กร และมีความสัมพันธ์ในทางลบต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากรองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และวัฒนธรรมองค์กรยังมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานหรือประสิทธิภาพจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำรณฤทธิ์ จันทมงคล (2550) ได้ศึกษาในเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรกับอายุการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ: กรณีศึกษาบริษัท เอส. เอ็ม. วี. (ไทยแลนด์) จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร และแบบสอบถามสำหรับวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่าอายุการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ โดยเมื่อวัดถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่าทางพนักงานมีความมุ่งหวังที่จะมีความก้าวหน้าและมั่นคงในงานอยู่ในระดับแรก เมื่อวัดจากเครื่องมือค่าเฉลี่ยแปลผล (X-Bar) และเมื่อใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ในการวัดความสัมพันธ์ระหว่างอายุงานกับความผูกพันในองค์กรแล้ว พบว่าอายุงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันของพนักงาน

วรรณิ์ ชัยเฉลิมพงษ์ และ นุศราพร เกษสมบูรณ์ (2550) ได้ศึกษาในเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะออกจากรองค์การของเกษตรกรไทย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามสำหรับวัดความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะออกจากรองค์การ พบว่าเกษตรกรในภาคเอกชนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าเกษตรกรในภาครัฐ ตัวแปรที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความตั้งใจที่จะออกจากรองค์การ ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมสูงสุด คือ ความผูกพันต่อองค์กร

สุภาภรณ์ อินทแพทย์ (2550) ได้ศึกษาในเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความตั้งใจเปลี่ยนงานของพนักงาน โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการใน บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) และบริษัทยูนิลีเวอร์ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด จำนวน 280 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจเปลี่ยนงาน พบว่าระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความตั้งใจเปลี่ยนงานอยู่ในระดับต่ำ และพบว่าเพศ ระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงลบ ($r = -0.239$) กับความตั้งใจเปลี่ยนงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนิดา จงคำเกิง (2551) ได้ศึกษาในเรื่อง การสร้างความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : โรงแรม ABC กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรโรงแรม ABC อายุระหว่าง 20-35 ปี ทั้งเพศหญิงและเพศชาย จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามปลายปิดเป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กร โดยมีคำตอบให้เลือก 3 ระดับ คือ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่แน่ใจ และบทสัมภาษณ์สำหรับพนักงานที่ลาออกแล้ว เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของการลาออกจากรางาน ผลจากการศึกษาพบว่า ปัญหาการลาออกของพนักงานคือ ปัญหางานล้นมือและเงินเดือนน้อย ความคิดเห็นของบุคลากรส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงค่าตอบแทนเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้า และด้านสิ่งจูงใจ ตามลำดับ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรให้แก่บุคลากร

2.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำรงอยู่ในงาน

จาริณี ศรีประเสริฐ และคณะ (2551) ได้ศึกษาในเรื่อง เจตคติต่อการคงอยู่ในงาน บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง การรับรู้การควบคุมการคงอยู่ในงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ เขตภาคเหนือ กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลวิชาชีพที่ไม่มีตำแหน่งทางการบริหารและปฏิบัติงานการพยาบาลในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิเขตภาคเหนือจำนวน 453 ราย เครื่องมือที่ใช้ในศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามเจตคติต่อการคงอยู่ในงานบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง การรับรู้การควบคุมการคงอยู่ในงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าคะแนนเจตคติต่อการคงอยู่ในงาน บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง การรับรู้การควบคุมการคงอยู่ในงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานอยู่ในระดับปานกลาง ค่าคะแนนเจตคติต่อการคงอยู่ในงาน การรับรู้การควบคุมการคงอยู่ในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจคงอยู่ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พันธพงศ์ ตาเรืองศรี (2552) ได้ศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออายุรแพทย์ในการคง การรับราชการในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง อายุรแพทย์ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 171 คน เครื่องมือที่ ใช้ในศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลในทางบวกต่ออายุรแพทย์ในการคงการรับ ราชการได้แก่ ความเข้ากันได้กับชุมชนที่อาศัย ความเข้ากันได้กับโรงพยาบาล ชุมชนมีสิ่งอำนวยความสะดวก ความรู้สึกมั่นคงจากการอยู่ในระบบราชการ และการได้รับเกียรติจากเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งพบว่า การได้อยู่ที่เดียวกันกับคู่สมรสมีอิทธิพลต่อการคงการรับราชการต่อไป ด้านความพึงพอใจ พบว่าอายุรแพทย์มีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ มีการส่งตรงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าอายุรแพทย์กลุ่มที่ไม่คิดจะลาออกมี ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการส่งตรงในงาน โดยรวมมากกว่ากลุ่มที่คิดจะ ลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ