

บรรยากาศแวดล้อมสำคัญที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่ปฏิบัติงานในสาขาห้างสรรพสินค้า 5 ระดับช่วงอายุการทำงาน THE WORKING ENVIRONMENT AFFECTING EMPLOYEE SATISFACTION AND EMPLOYEE ENGAGEMENT FOR FIVE LEVEL BANKER LIFE CYCLES IN MALL BRANCH OF A PRIVATE BANK

วริทธิ์ธร ศรีสุจาร์ักษ์¹

วนิดา พลเดช²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีจุดมุ่งเน้นวัตถุประสงค์ของการศึกษาถึงบรรยากาศแวดล้อมสำคัญที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ และความผูกพันของพนักงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานในสาขาห้างสรรพสินค้าใน 5 ระดับช่วงอายุการทำงานมีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในสาขาห้างสรรพสินค้าทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ด้วยการใช้สูตร Taro Yamane และสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งการวิเคราะห์ทางสถิติ ONE WAY ANOVA ที่ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ช่วงระดับอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำคัญของพึงพอใจ และบรรยากาศแวดล้อมสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในสาขาห้างสรรพสินค้าไม่แตกต่างกัน และช่วงระดับอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อคะแนนของความสำคัญของความพึงพอใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในสาขาห้างสรรพสินค้าแตกต่างกัน และช่วงระดับอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อคะแนนของบรรยากาศแวดล้อมสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในสาขาห้างสรรพสินค้าไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: บรรยากาศแวดล้อมสำคัญ ธนาคารพาณิชย์ ช่วงอายุการทำงาน ความพึงพอใจ ความผูกพัน

Abstract

This study aims to study whether there are differences on how important social environment that affects key satisfaction drivers and engagement drivers to 5 different age levels in mall banker of life cycle of private bank or not. Questionnaires were used as a tool to conduct this quantitative research. The group samples are 400 bank employees who work in the mall and the research used Taro Yamane formula and multi-stage sampling. The statistical numbers such as frequency, percentage, mean and standard deviation statistics were also used to analyze data, including ONE WAY ANOVA statistical significance at the 0.05 level with statistical software.

The results from the hypothesis also have found that age differences affect key satisfaction drivers while engagement drivers of in mall banker of life cycle of private bank does not. Moreover, different lengths of working experiences affect key satisfaction drivers of bankers at in mall private bank while it does not affect the engagement drivers.

Keywords: the working environment, private bank, age differences, key satisfaction drivers, the engagement drivers

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักงานกรุงเทพฯ โทรศัพท์: 085-485-2072 E-mail: yapeak@gmail.com

² อาจารย์/บช.ด.(บริหารธุรกิจ) วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต/บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

การเปิดสาขาของธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้าเป็นช่องทางที่อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงิน อีกทั้งเป็นช่องทางที่ทำให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าทั้งของธนาคารและคู่แข่งได้โดยตรง และตลาดสินเชื่อบุคคลรายย่อยที่มีแนวโน้มว่ามีอัตราการขยายตัวเร็วกว่าสินเชื่อประเภทอื่น ปัจจุบันผู้บริโภคส่วนใหญ่คาดหวังที่จะได้รับความสะดวกและปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงิน ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ต้องแข่งขันกันพัฒนาการให้บริการทางการเงินให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสูงสุด [1] จากภาวะการณ์ดังกล่าวข้างต้นทำให้ธนาคารมีการปรับเปลี่ยนทั้ง เรื่องการจัดการ ระบบงาน บุคลากร และการสร้างภาพลักษณ์การดำเนินธุรกิจในรูปแบบของกลุ่มธุรกิจทางการเงินเพื่อสามารถแข่งขันและเตรียมพร้อมที่จะบริการลูกค้าได้อย่างครบวงจร และธนาคารได้ประโยชน์จากการประหยัดในเรื่องของขนาด การเพิ่มโอกาสในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ให้ตรงใจลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในการเสนอบริการครบวงจร การเพิ่มปริมาณธุรกิจและการใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มขึ้น ของรายได้ของธนาคาร [2]

ท่ามกลางความสะดวกสบายของลูกค้า และส่วนแบ่งการตลาดจำนวนมากจากการเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้า กลับพบว่าส่งผลกระทบต่อพนักงานหลากหลายประเด็น เช่น พฤติกรรมของพนักงานที่ไม่เวลาเป็นปกติทั่วไป และภาวะที่มากเมื่อเทียบกับเวลาที่ใช้ในแต่ละวัน ระบบการจัดการทรัพยากรบุคคลของธนาคารพาณิชย์จึงเกิดการพัฒนาระบบสวัสดิการพนักงานด้วยการมุ่งใจในหลากหลายรูปแบบ เช่น การหยุดงานที่ระยะแรกจะเป็นแบบ ทำ 4 หยุด 3 วัน การเพิ่มเงินค่าล่วงเวลาที่ให้พนักงานทุกคนในวันทำงานปกติและ ในวันนักขัตฤกษ์ แต่จากข้อมูลเฝ้าติดตามการดำเนินงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้า พบว่า มีการเปลี่ยนแปลงของปัญหาที่รุนแรงขึ้นและความสลับซับซ้อนของปัญหาเพิ่มมากขึ้น เช่น การลาออกของพนักงานจำนวนมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะเป้าหมายผลงานที่เพิ่มสูงขึ้น กล่าวคือ ในช่วงแรกของกรอบภารกิจ สาขาในห้างสรรพสินค้าจะเน้นเพียงการบริการกับลูกค้าเพียงอย่างเดียว แต่ปัจจุบันต้องทำรายได้ให้แก่ ธนาคารในทุกธุรกรรมอย่างเดียวกับ สาขาปกติ หรือ บางครั้งอาจจะมากกว่าก็เป็นได้ ปรากฏการณ์การลาออกของพนักงานจึงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ฉะนั้นการทำความเข้าใจประเด็นความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันขององค์กรในความรู้สึกรักของพนักงานจึงเป็นประเด็นสำคัญต่อการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือเพื่อสร้างบรรยากาศการอยู่ร่วมกัน และการจัดสวัสดิการให้สอดคล้องและเหมาะสมกับพนักงาน อันจะนำความรู้สึกร่วมในองค์กรเพื่อไปสู่เป้าหมายเดียวกันต่อไป

งานวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นการศึกษาถึงบรรยากาศแวดล้อมสำคัญที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ และความผูกพันของพนักงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ทำงานในสาขาห้างสรรพสินค้าใน 5 ระดับช่วงอายุการทำงาน มีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร ทั้งนี้เพราะอายุการทำงานในแต่ละช่วงมีผลต่อความต้องการในเรื่องคุณภาพชีวิตของตนเอง เรื่องครอบครัวที่ต่างกันออกไป การรักษาสมดุลชีวิตที่ดี มีความสุข มีผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการทำงาน เพื่อการดำรงชีวิตที่ดีที่มั่นคง สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานธนาคารพาณิชย์ที่ทำงานในสาขาห้างสรรพสินค้าจึงมีความจำเป็น และเป็นประเด็นที่น่าสนใจ ประกอบกับพนักงานธนาคารมีรูปแบบวิถีชีวิตที่แตกต่างจากพนักงานอื่นๆ ทั่วไป อีกทั้งการศึกษานี้ยังเป็นการตอบสนองต่อนโยบายของธนาคารพาณิชย์ที่ไม่ใช่เพียงต้องการสร้างแรงจูงใจ ความภักดีต่อองค์กรที่นำมาสู่สร้างรายได้ที่ชัดเจนของตนเองและผลประโยชน์ของธนาคารเท่านั้น แต่คือ การสร้างผูกพัน (Engagement) ของพนักงาน ซึ่งปัจจุบันธนาคารพาณิชย์หลายแห่งหันมาใช้เป็นตัวชี้วัดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (KPI ENGAGEMENT) มาประกอบเป็นคะแนน EXTRA POINT KPI เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร

การศึกษาทำความเข้าใจเรื่องความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานในสาขาห้างสรรพสินค้า ใช้การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant analysis) ใน 2 ระดับคือ ระดับความสำคัญ (Drivers) ระดับคะแนน (Score) เพื่อทำความเข้าใจความแตกต่างของทั้ง 5 ช่วงอายุการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และของบรรยากาศแวดล้อมสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานในสาขาห้างสรรพสินค้า

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับช่วงอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำคัญของความพึงพอใจ และของบรรยากาศแวดล้อมสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานในสาขาห้างสรรพสินค้า
2. เพื่อศึกษาระดับช่วงอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อคะแนนของความพึงพอใจ และของบรรยากาศแวดล้อมสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานในสาขาห้างสรรพสินค้า

จากความสนใจดังกล่าวข้างต้นนำมาสู่การทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ใน 3 ส่วนสำคัญ ดังนี้

ช่วงอายุการทำงาน ในฐานะเป็นโครงสร้างอายุที่มีจำนวนความกว้างของอายุมากที่สุด โดยสำนักงานสถิติระบุโครงสร้างอายุออกเป็น 3 ช่วง คือ ช่วงวัยเด็ก 0 – 14 ปี ช่วงวัยแรงงาน อายุ 15 – 59 ปี และวัยสูงอายุ 60 ปีขึ้นไป [3] โดยช่วงอายุการทำงาน จะต้องเผชิญกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ และสังคมอย่างรอบด้าน การแบ่งช่วงอายุวัยทำงานมีหลายรูปแบบตามวาระและความเหมาะสมในการใช้ เช่น การแบ่งช่วงอายุวัยทำงานออกเป็นรุ่น (Generation) ตามลักษณะความคิดและพฤติกรรม การดำเนินชีวิตที่คล้ายคลึงกัน [4] มีประสบการณ์จากเหตุการณ์หรือสภาพแวดล้อมคล้ายๆกันในช่วงหนึ่งๆก่อให้เกิดเอกลักษณ์ในทัศนคติและพฤติกรรมร่วมกันในกลุ่มคนรุ่นราวคราวเดียวกัน ประกอบด้วย กลุ่มเบบี้บูมเมอร์ส (Baby Boomer) ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ.2489 – 2507 ปัจจุบันอายุระหว่าง 52 – 70 ปี กลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2507-2519 [5] ปัจจุบันอายุอยู่ระหว่าง 39 – 40 ปี และกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ที่เกิดตั้งแต่ พ.ศ.2520-2542 [6] ปัจจุบันอายุระหว่าง 39 – 17 ปี ซึ่งแต่ละกลุ่มประชากรอยู่ท่ามกลางสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจสังคมและเทคโนโลยีที่แตกต่างกันซึ่งมีผลต่อการอยู่ร่วมกันในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กร ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งระดับช่วงอายุการทำงานเป็น 5 ช่วงประกอบด้วย อายุ 23 – 28 ปี อายุ 29 – 34 ปี อายุ 35 – 40 ปี อายุ 41 – 48 ปี และอายุ 48 – 60 ปี ที่สอดคล้องสภาพการทำงานขององค์กร

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการทำงานว่าเป็นงานที่ทำแล้วสบายใจ มีความสุขต่อค่าตอบแทน กลุ่มงานและอาชีพที่เป็นอยู่ มีทัศนคติทางบวกต่อการทำงาน และหากไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็อาจจะส่งผลกระทบต่อองค์กรในหลายๆด้าน เช่น การหมุนเวียนงาน และการขาดงาน เป็นต้น โดยในการศึกษากำหนดตัวแปรความพึงพอใจบรรยากาศแวดล้อมสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพัน (Engagement: MAGIC) จำนวน 5 ด้าน ด้านความสำคัญของงาน (Meaning) ด้านการมีอำนาจและตัดสินใจ (Autonomy) ด้านการเรียนรู้และเติบโต (Growth) ด้านผลกระทบในเชิงบวกต่อสังคม (Impact) และด้านการเชื่อมสัมพันธ์ (Connection)

ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนั้น ทำให้เกิดความเสียสละ ความเต็มใจ ความพยายามอย่างระมัดระวังรอบคอบ ตั้งใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้อย่างเต็มที่ที่สุดโดย

ในการศึกษากำหนดตัวแปรความพึงพอใจ (Key satisfaction: HAPPY) จำนวน 5 ด้าน ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน (Happy Office) ด้านความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน (Associate) ด้านผลตอบแทน (Pay) ด้านความก้าวหน้า (Promotion) และด้านหัวหน้างาน (Your Boss)

การศึกษาทำความเข้าใจเรื่องความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานในสาขาห้างสรรพสินค้า ใช้การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant analysis) ใน 2 ระดับคือ ระดับความสำคัญ (Drivers) ระดับคะแนน (Score) เพื่อทำความเข้าใจความแตกต่างของทั้ง 5 ช่วงอายุการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และของบรรยากาศแวดล้อมสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานในสาขาห้างสรรพสินค้า

วิธีดำเนินงาน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามแบบเป็นเครื่องมือในการวิจัยที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อเป็นเครื่องมือในการวิจัยที่ถูกต้องเหมาะสม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความสำคัญของความพึงพอใจ และของบรรยากาศแวดล้อมสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพัน จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 คะแนนของความพึงพอใจ และของบรรยากาศแวดล้อมสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพัน จำนวน 20 ข้อ

โดยในส่วนที่ 2 และ 3 ใช้มาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert Scale) เป็นชุดคำถามที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นตามความรู้สึกที่ใกล้เคียงกับความเป็นตัวเองมากที่สุด แบ่งคำตอบออกเป็น 5 ระดับ (1- 5) โดยให้คะแนน 1 2 3 4 5 ตามระดับในการตอบเพื่อวัดระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญและคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากรที่ใช้การศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในสาขาห้างสรรพสินค้าในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 10,689 คน จาก 14 ธนาคารพาณิชย์ รวม 497 สาขา กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในสาขาห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 400 คน จากการใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 [7] โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น เริ่มต้นจากใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ด้วยเพราะความเหมาะสมของระยะเวลาในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างให้ได้ตามที่กำหนด และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวกจากพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในสาขาห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งนั้น ให้ได้จำนวนตามตัวอย่างที่กำหนดโดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เต็มใจและสะดวกที่จะให้ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง และสถิติเชิงอนุมานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS Version19

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติอนุมาน ด้วยโปรแกรมทางสถิติ สามารถสรุปผลการศึกษาประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 29-34 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็น Teller ซึ่งเป็นกลุ่มปฏิบัติการ มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001- 35,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี

ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อความสำคัญของความพึงพอใจ และบรรยากาศแวดล้อมสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในสาขาห้างสรรพสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสำคัญของความพึงพอใจในค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านหัวหน้างาน (Your Boss) ที่ระดับความสำคัญมาก ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสำคัญของบรรยากาศแวดล้อมสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันในค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านผลกระทบในเชิงบวกต่อสังคม (Impact) ที่ระดับความสำคัญมากที่สุด และข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อคะแนนของความพึงพอใจและบรรยากาศแวดล้อมสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในสาขาห้างสรรพสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคะแนนของความพึงพอใจในค่าเฉลี่ยมากที่สุด ในด้านความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน (Associate) ที่ระดับคะแนนมาก และระดับความคิดเห็นที่มีต่อคะแนนของบรรยากาศแวดล้อมสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันในค่าเฉลี่ยมากสุดในด้านการมีอำนาจและตัดสินใจ (Autonomy) ที่ระดับคะแนนมาก ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญ (Drivers) และระดับคะแนน (Score) ของความพึงพอใจ และความผูกพัน

ความพึงพอใจ และความผูกพัน	ระดับความสำคัญ (Drivers)			ระดับคะแนน (Score)		
	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับคะแนน
ความพึงพอใจ (Key satisfaction: HAPPY)						
ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน (Happy Office)	3.11	1.23	ปานกลาง	2.54	1.02	น้อย
ด้านความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน (Associate)	3.35	1.39	ปานกลาง	3.50	1.08	มาก
ด้านผลตอบแทน (Pay)	3.09	1.05	ปานกลาง	2.76	0.97	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้า (Promotion)	3.08	1.17	ปานกลาง	2.80	0.76	ปานกลาง
ด้านหัวหน้างาน (Your Boss)	3.64	1.08	มาก	2.75	0.71	ปานกลาง
บรรยากาศแวดล้อมสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพัน (Engagement: MAGIC)						
ด้านความสำคัญของงาน (Meaning)	3.62	1.09	มาก	2.81	0.97	ปานกลาง
ด้านการมีอำนาจและตัดสินใจ (Autonomy)	3.44	1.09	มาก	4.19	0.73	มาก
ด้านการเรียนรู้และเติบโต (Growth)	3.99	0.83	มาก	2.20	0.92	น้อย
ด้านผลกระทบในเชิงบวกต่อสังคม (Impact)	4.48	0.71	มากที่สุด	3.77	1.15	มาก
ด้านการเชื่อมสัมพันธ์ (Connection)	3.62	0.67	มาก	3.71	1.05	มาก

ผลการทดสอบสมมติฐานตามวัตถุประสงค์การศึกษา พบว่า ช่วงระดับอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำคัญของความสำคัญของพึงพอใจ และบรรยากาศแวดล้อมสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงาน

ธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในสาขาทางสรรพสินค้าไม่แตกต่างกัน และช่วงระดับอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อคะแนนของความสำคัญของความพึงพอใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในสาขาทางสรรพสินค้าแตกต่างกัน และช่วงระดับอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อคะแนนของบรรยากาศแวดล้อมสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในสาขาทางสรรพสินค้าไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานในการศึกษาบรรยากาศแวดล้อมสำคัญที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานในสาขาทางสรรพสินค้า 5 ระดับช่วงอายุการทำงาน

การทดสอบสมมติฐาน	F	Sig.
สมมติฐานที่ 1 ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำคัญของความพึงพอใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในสาขาทางสรรพสินค้าแตกต่างกัน	0.371	0.829
สมมติฐานที่ 2 ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำคัญของบรรยากาศแวดล้อมสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในสาขาทางสรรพสินค้าแตกต่างกัน	0.73	0.990
สมมติฐานที่ 3 ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อคะแนนของความพึงพอใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในสาขาทางสรรพสินค้าแตกต่างกัน	14.475	0.000*
สมมติฐานที่ 4 ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อคะแนนของบรรยากาศแวดล้อมสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในสาขาทางสรรพสินค้าแตกต่างกัน	0.584	0.674

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป

ผลการศึกษาที่ได้ข้อค้นพบว่า ช่วงระดับอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำคัญของความพึงพอใจและบรรยากาศแวดล้อมสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในสาขาทางสรรพสินค้าไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของ วไลยา พัวพงษ์พันธุ์ [8] ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะของบริษัทกสท. โทรคมนาคม (มหาชน) ผลการศึกษพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จากผลการศึกษาที่ได้ข้อค้นพบว่า ช่วงระดับอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อคะแนนของความสำคัญของความพึงพอใจของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในสาขาทางสรรพสินค้าแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของศรารุณ ศรีพัก [9] ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยม่วง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น ที่พบว่าระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน และผลการศึกษาที่ได้ข้อค้นพบว่า ช่วงระดับอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อคะแนนของบรรยากาศแวดล้อมสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในสาขาทางสรรพสินค้าไม่แตกต่างกันขัดแย้งกับผลการศึกษาของสุกานดา ศุภคิตสันต์ [10] ที่ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่า อายุมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุน้อยมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

จากศึกษานี้ยังประโยชน์กับพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในสาขาทางสรรพสินค้าสำหรับใช้เป็นแนวทางในการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขมีความพึงพอใจในการทำงานอันจะเป็นการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการ

ทำงานที่ผูกพันกันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นด้านความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน ในส่วนของการพัฒนาองค์กร ฝ่ายบริหารจัดการสาขา และ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สามารถนำไปใช้ในการวางแผนนำข้อดีที่ธนาคารควรปฏิบัติต่อพนักงาน รวมทั้งการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่เป็นข้อจำกัดเพื่อการพัฒนาให้พนักงานมีความพึงพอใจและความผูกพันต่อไป โดยเฉพาะการจัดการในด้านการมีอำนาจและตัดสินใจในการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายขององค์กรร่วมกัน และการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อสังคมที่จะนำมาสู่ความภาคภูมิใจในตนเอง จนนำมาสู่การวางแผน ยุทธศาสตร์ และการพัฒนาสมรรถนะพนักงานในด้านต่างๆที่ยังเป็นข้อจำกัด อันจะนำมาสู่การลดการขอยกย้าย ลาออก ของพนักงานซึ่งจะเป็นผลดีต่อธนาคารและลูกค้าที่มาใช้บริการในสาขาห้างสรรพสินค้าอย่างต่อเนื่องต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

การศึกษาค้างต่อไปควรเปรียบเทียบความแตกต่างในตัวแปรอื่นๆเช่น อายุในการทำงาน การใช้ช่องทางการสื่อสารร่วมกัน เป็นต้น กับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในสาขาห้างสรรพสินค้าทั้งนี้ด้วยเพราะสถานการณ์ของยุคสมัยที่เกี่ยวข้องกับพนักงานมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะเทคโนโลยีจึงส่งผลต่อการอยู่ร่วมกันในองค์กร

การศึกษาในเชิงลึกถึงเหตุปัจจัยและรูปแบบการปรับแก้ข้อจำกัดด้วยเหตุแห่งความแตกต่างของช่วงอายุ กับความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานที่นำไปสู่การพัฒนาเป็นแนวทางและนโยบายของการอยู่ร่วมกันในการปฏิบัติงานในองค์กรและในชีวิตประจำวันโดยการคำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานร่วมด้วย

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาจาก ดร.วันิดา พลเดช อาจารย์ประจำวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์และพฤติกรรมองค์กรที่สละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำ ชี้แนะ เสนอข้อคิดเห็น ที่มีคุณค่าเป็นประโยชน์ในการศึกษาอย่างยิ่ง และขอขอบคุณพนักงานของธนาคารพาณิชย์สาขาห้างสรรพสินค้าทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาในครั้งนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่ต้องการนำไปใช้หรือนำไปศึกษาเชิงลึกต่อไป หากงานวิจัยฉบับนี้มีเนื้อหาใจความขาดตกบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ด้วยประการใดก็ตาม ผู้วิจัยขออภัยไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- [1] จุริย์มาศ บุญสูง. (2550). พฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการกับสาขานาการพาณิชย์ในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [2] นิษชาธิ์ เกียรติเจริญวุฒิ. (2550). พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารของลูกค้าในห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์บางแค กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- [3] สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). **สำมะโนประชากร พ.ศ. 2543**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ:สำนักงานสถิติพยากรณ์.
- [4] Glass, A. (2007). Understanding generational differences for competitive success, **Industrial and Commercial Training**. 39, 2, 98-103.

- [5] Bell, N.S., and Narz, M. (2007). Meeting the challenges of age diversity in the workplace, **The CPA Journal**, February, 56-59.
- [6] Wong, M., Gardiner, E., Lang, W. and Coulon, L. (2008). Generational differences in personality and motivation: Do they exist and what are the implications for the workplace?, **Journal of Managerial Psychology**, 23, 8, 878-90
- [7] Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper and Row Publication.
- [8] วัลภา พัวพงษ์พันธุ์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์การจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยการจัดการภาครัฐและเอกชน คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- [9] ศรารุณ ศรีพัก.(2554).ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วน ตำบล ห้วยม่วง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น.การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- [10] สุกานดา ศุภคิตสันต์. (2540). ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพ-มหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒน-บริหารศาสตร์.