

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขต
ภาคเหนือตอนล่าง

Human Resource Management Affecting Organizational Engagement of Kasikorn
Bank Employees in the Lower Northern Region

จริยาภรณ์ เป้าพันธุ์^{1*} และเฟื่องฟ้า ปัญญา²

^{1*,2} คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร

Jariyaporn Paophandee^{1*} and Fuangfa Panya²

^{1*,2} Faculty of Business Economics and Communications, Naresuan University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 200 คน ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 – 29 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่เงินสด อยู่ในสังกัดจังหวัดพิษณุโลก เข้าทำงานเพราะว่าต้องการความก้าวหน้าในสายงาน และส่วนใหญ่ลาออกจากงานเพราะว่าต้องการเงินเดือนเพิ่มมากขึ้น และมีความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ และการปกป้องและชำระรักษาทรัพยากรมนุษย์ รองลงมา คือ การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ และต่ำที่สุด คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตามลำดับ และมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึก รองลงมา คือ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และต่ำที่สุด คือ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ตามลำดับ สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดหาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ และด้านการปกป้องและชำระรักษาทรัพยากรมนุษย์ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การบริหารทรัพยากรมนุษย์, ความผูกพันต่อองค์กร

Abstract

The objective of this research was to study human resource management factors that affect organizational commitment of Kasikorn Bank employees in the lower northern region. The sample group used in this study was 200 employees of Kasikorn Bank in the lower northern region. A questionnaire was used to collect data and analyze it to find percentages, means, and standard deviations and test hypotheses with multiple regression analysis.

The research results found that most employees are female, aged 20 - 29 years, have marital status, have a bachelor's degree, working period 5 - 10 years, average monthly income 25,001 - 30,000 baht, hold the position of cash officer in the jurisdiction of Phitsanulok Province. They join a job

^{1*} นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Graduate Student, Master of Business Administration Program) E-mail: Jariyapomp65@nu.ac.th

² อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ (Lecturer, Department of Business)

because they want advancement in their career and most leave their job because they want a higher salary and had opinions on human resource management overall at a high level when considering each area, it was found that the area with the highest average was rewarding human resources and protecting and maintaining human resources, followed by acquiring human resources, and the lowest was human resource development, respectively, and opinions regarding organizational commitment of Kasikorn Bank employees in the lower northern region were overall at a high level when considering each aspect, it was found that the aspect with the highest mean value was affective commitment, followed by continuance commitment, and the lowest was normative commitment, respectively. The results of the hypothesis testing found that Human resource management (recruitment of human resources, reward of human resources, and protection and maintenance of human resources) have a statistically significant effect on organizational commitment of Kasikorn bank employees in the lower northern region at the level 0.05.

Keywords : Human Resource Management, Organizational Engagement

1. บทนำ

ยุคศตวรรษที่ 21 เป็นยุคที่หลายองค์กรหันมาใส่ใจในการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น เพราะทรัพยากรมนุษย์คือพลังสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและก้าวไปข้างหน้าได้อย่างไร้ขีดจำกัด การบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นกระบวนการตัดสินใจและการปฏิบัติที่เกี่ยวกับบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน เพื่อให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพสูงสุดที่จะส่งผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์กร (กัญชุลิกา บุญภิบาล, 2563) การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารจัดการธุรกิจ เพื่อที่จะพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยเฉพาะคุณภาพของบุคลากรนับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้งานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด โดยใช้การจัดความสัมพันธ์ในการจ้างงาน โดยมีกระบวนการที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา คัดเลือก การบรรจุ แต่งตั้ง การอบรม และพัฒนาเพื่อให้อุบัติการณ์มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีคุณภาพชีวิตที่เหมาะสม รวมไปถึงการสร้างหลักประกันให้แก่บุคลากรที่ต้องพ้นจากการทำงานร่วมกับองค์กรให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข เมื่อเราได้คัดสรรให้บุคลากรเหล่านี้เข้ามาอยู่ในองค์กรแล้ว การบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็ไม่ได้หยุดอยู่เพียงเท่านั้น หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์จะต้องดูแลฝึกอบรมและพัฒนาให้บุคลากรได้รับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่ทันสมัยสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีที่จะเป็นพลังเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ และพร้อมจะปฏิบัติงานที่ท้าทาย ความรู้ ความสามารถ สร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรมากยิ่งขึ้น (นฤมล วชิรวงศ์วร, 2562)

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องการให้เกิดขึ้นในองค์กร เพราะความผูกพันของบุคลากรที่มีผลต่อองค์กรนั้นเป็นปัจจัยหลักที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรและเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากรไม่ว่าจะเป็นการทำงานในหน้าที่บริหารหรือปฏิบัติการครอบคลุมถึงองค์กรทุกประเภท ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่บ่งชี้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี (ศศิวิมล ทูมวัน, 2560) ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายถึงอัตราการเข้า – ออกจากงานของบุคลากรในองค์กรได้ บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ส่งผลให้อัตราการย้ายงานและการขาดงานลดลง อีกทั้งยังสามารถเป็นแรงผลักดันให้สมาชิกขององค์กรทำงานได้ดีมากขึ้นกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันในองค์กรเป็นรูปแบบของทัศนคติและพฤติกรรมบุคคลซึ่งสะท้อนประสิทธิผลของการทำงานการที่สมาชิกขาดความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลในแง่ลบก่อให้เกิดพฤติกรรมขององค์กรที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การละเลยเพิกเฉยต่อการ

ปฏิบัติหน้าที่ การไม่ตรงต่อเวลาในการทำงาน การขาดงาน และการโยกย้ายเปลี่ยนงาน ตลอดจนการลาออกจากรองคร้อในที่สุด ซึ่งการย้ายหรือลาออกจากรองคร้อจะสร้างปัญหาในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องลงทุนลงแรงไปกับการสรรหา คัดเลือก การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรใหม่ รวมถึงขวัญกำลังใจบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ ดังนั้น การรักษามูลค่าให้คงอยู่และเกิดความผูกพันต่อองค์กรถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญซึ่งวัดความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Morgan and Bockorny, 2013)

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ ก่อตั้งเมื่อ ปี พ.ศ. 2488 โดยยึดหลักการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ยึดหลักความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส และให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายในด้านทรัพยากรบุคคล มีการวางแผนนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ภายใต้แนวคิดของการเสริมสร้างโอกาสและศักยภาพเพื่อความเป็นเลิศในวิชาชีพ และให้สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจและยึดหลักยุทธศาสตร์ของธนาคารที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางเพื่อนำไปสู่การเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคง ริเริ่มในสิ่งใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมุ่งสรรหาพนักงานที่มีคุณภาพทักษะความสามารถส่งเสริมให้พนักงานสร้างผลงานมีแรงจูงใจมีส่วนร่วมทั้งเสริมศักยภาพด้านผู้นำภายใต้วัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมและให้ความสำคัญแก่ลูกค้า ซึ่งพนักงานของธนาคารถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าอย่างยิ่ง โดยธนาคารสรรหาและว่าจ้างบุคลากรที่มีความสามารถและประสบการณ์เข้ามาปฏิบัติงานสัมพันธ์กันกับความเจริญเติบโตและความต้องการของธนาคาร ให้ค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับผลการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว และจากผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2565 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 18,648 คน และพบว่าความผูกพันของพนักงาน โดยมีสัดส่วนพนักงานที่ลาออกโดยสมัครร้อยละ 7.97 ซึ่งเป็นอัตราที่สูงขึ้นจากปีที่ผ่านมา (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2565) สำหรับธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง ได้มีการปรับโครงสร้างองค์การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนากระบวนการทำงานต่างๆ ส่งผลให้ประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานและประสิทธิภาพของพนักงานดีขึ้นและทำให้ผลประกอบการของธนาคารโดยรวมดีขึ้นด้วย ทางธนาคารได้ให้ความสำคัญในการให้บริการและเน้นให้ลูกค้าพอใจสูงสุดผ่านช่องทางการให้บริการของธนาคารที่มีหลากหลายช่องทาง แต่หนึ่งช่องทางที่สำคัญมาก คือ ช่องทางสาขาที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยการให้บริการแก่ลูกค้าของส่วนงานสาขาจะให้บริการในการทำธุรกรรมการเงินต่างๆ เช่น ฝากถอน โอนเงิน ธุรกรรมเกี่ยวกับต่างประเทศ เปิดบัญชี สินเชื่อต่างๆ เป็นต้น เพื่อรองรับการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า นอกจากนั้นพนักงานที่อยู่ในสาขาจะต้องแนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่เหมาะสมแก่ลูกค้าเสมอ ซึ่งการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาจะมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในส่วนการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง มีอัตราการเข้าออกของพนักงานอยู่เสมอ ซึ่งส่งผลในด้านความต่อเนื่องในการทำงานและทำให้ขาดอัตรากำลังคนที่จะให้บริการลูกค้าของธนาคาร อาจจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจในการใช้บริการและหันไปใช้บริการกับธนาคารอื่นๆ อันจะส่งผลต่อผลประกอบการโดยรวมของธนาคารและความมั่นคงของพนักงาน (ธญา เรืองเมธีกุล, 2560)

จากข้อมูลการลาออกของพนักงานโดยสมัครใจที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ตระหนักความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น โดยคำนึงถึงความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีบทบาทหน้าที่ขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จและสามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรให้อยู่กับองค์กรได้อย่างยาวนาน จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันในงานของพนักงานต่อองค์กรให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการพัฒนาในด้านต่างๆ เพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องใช้ในการวางแผนการพัฒนา และรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างยั่งยืนตลอดไปและสามารถใช้เป็นโครงการนำร่องสำหรับการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตอื่นๆ ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภาคเหนือตอนล่าง

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง

2. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management: HRM) เดิมเรียกกันว่าการบริหารงานบุคคล (Personnel management) แต่เมื่อโลกธุรกิจปัจจุบันมีความเจริญเติบโตขยายตัวมากขึ้น กรอบแนวคิดด้านงานบุคคลจึงจำเป็นต้องขยายและพัฒนาให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งนักวิชาการส่วนใหญ่ไม่ได้มองว่าบุคลากรในองค์กรเป็นเพียงผู้รับคำสั่งตามที่มอบหมายเท่านั้น ในบทบาทใหม่บุคลากรมีฐานะเป็นทรัพยากรขององค์กรหรือในปัจจุบันเรียกว่า “ทุนมนุษย์” ที่มีส่วนร่วมส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาระงานต่าง ๆ ขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความสำเร็จ ความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กร ด้วยเหตุนี้เอง จึงทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นที่ยอมรับและมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กร (วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2554)

Ivancevich (2001) ได้สรุปความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่าจะสามารถช่วยก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของการจัดการ (Managing Change) เพื่อมุ่งสู่การสร้างและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ มีกิจกรรมย่อยที่ต้องดำเนินการ ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์การสรรและการคัดเลือก การทดลองปฏิบัติงานและการบรรจุแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง เป็นต้น
2. การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์มีกิจกรรมย่อยที่ต้องดำเนินการ ได้แก่ ทฤษฎีแรงจูงใจ และการออกแบบงาน การจูงใจพนักงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน ผลประโยชน์ของพนักงาน รางวัลและค่าตอบแทน เป็นต้น
3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีกิจกรรมย่อยที่ต้องดำเนินการได้แก่ การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาการศึกษา การวางแผนและพัฒนาอาชีพ เป็นต้น
4. การธำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์มีกิจกรรมย่อยที่ต้องดำเนินการได้แก่พนักงานสัมพันธ์ สุขภาพ ความปลอดภัยและมั่นคง และการวินัยพนักงาน เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) เป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของสมาชิกองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยนำพาองค์กร ให้มีประสิทธิผลและอยู่รอดต่อไป อีกทั้งการพยายามสร้างทัศนคติของความผูกพันที่ดีกับองค์กรให้เกิดขึ้นกับสมาชิกแต่ละคนในองค์กรนับว่าเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง เพื่อนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ (นงลักษณ์ อ่องสันเทียะ, 2563)

Meyer & Allen (1990) ที่ได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กรที่สอดคล้องกับลักษณะงานวิจัยที่ต้องการศึกษา เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดซึ่งมี 3 องค์ประกอบ ดังนี้คือ

1) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานคนหนึ่งมีความเชื่อมั่น ความศรัทธาที่หนักแน่น ในการยอมรับเป้าหมาย รวมถึงค่านิยมขององค์กร พนักงานเหล่านี้มักจะมีความรู้สึกอยากมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร เพื่อสมาชิกทั้งองค์กรจะได้รับประโยชน์ร่วมกัน อีกทั้งยังเชื่อว่าหากลาออกจะยิ่งทำให้สูญเสียสิ่งที่ได้ลงทุนกับองค์กร รวมไปถึงมิตรภาพภายในระหว่างสมาชิก

2) ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกยึดติดทางอารมณ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรที่เต็มใจ และพร้อมใช้ความสามารถของตนในการพัฒนา แก้ไขปัญหา รวมถึงการเสียสละช่วยเหลือองค์กร และสมาชิกเพื่อให้บรรลุเป้าหมายแม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทน

3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่าตนนั้น เป็นสมาชิกขององค์การมีภาระหน้าที่ ทำให้เกิดการรับรู้ของการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งทำให้เกิดทัศนคติการทำงานในเชิงบวก โดยทำให้เกิดความทุ่มเท เต็มใจในการทำงานและจงรักภักดีที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์การต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

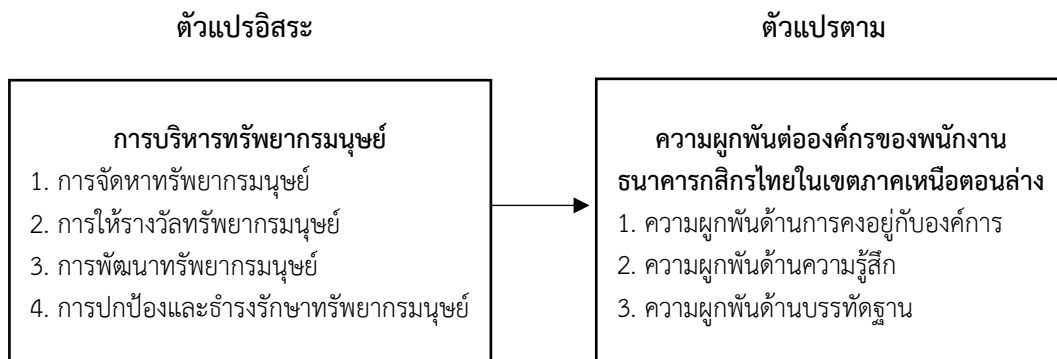
ศศิวิมล ทูมวัน (2560) ทำการศึกษาปัจจัยเชิงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา ด้านการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ และด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ อยู่ในระดับมาก 2) ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันด้านการมีส่วนร่วมในองค์การ และความผูกพันด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ อยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวม ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา ด้านการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ และด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันในองค์การ เรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ คือ ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ด้านการคัดเลือก ด้านความปลอดภัยและสุขภาพด้านการฝึกอบรมและพัฒนา สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมในทิศทางเดียวกันโดยตัวแปรทั้ง 5 ตัวนี้สามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 66.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กิตติยาวิที พุทธก้อม (2561) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท แอ็ดด้า ฟุตแวร์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษา พบว่า (1) การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การฝึกอบรมและพัฒนา รองลงมา คือ ด้านการคัดเลือก และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (2) ความผูกพันต่อองค์การ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความผูกพันด้านจิตใจ รองลงมา คือ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน และลำดับสุดท้าย คือ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และ (3) การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ($r = 0.576$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พัชรินทร์ จันทรสุข (2565) ทำการศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัย พบว่า 1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ การพัฒนา การออกจากงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์และวางแผน และการสรรหาและคัดเลือก 2. ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ บรรทัดฐาน การคงอยู่ และจิตใจ 3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง ($r = 0.799$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

3. ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง ซึ่งมีจำนวน 350 คน (งานทรัพยากรบุคคล ธนาคารกสิกรไทย, 2566)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร่ ทายาเน่ (Yamane, 1973) และจากการคำนวณข้างต้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 187 ชุด และสำรองความคลาดเคลื่อน จำนวน 13 ชุด รวมเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 200 ชุด

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามเพื่อคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม (Screen Question) ก่อนที่จะทำแบบสอบถาม เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการ และสำหรับการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรในครั้งนี้ ได้มีการใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งเป็นชั้นภูมิ (Stratified Sampling) แบ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามขนาดประชากรในแต่ละจังหวัด ประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดสุโขทัย จังหวัดอุตรดิตถ์ และจังหวัดตาก และได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) กับกลุ่มตัวอย่างในแต่ละจังหวัดอย่างเท่าเทียมกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการศึกษาในครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นคำถามชนิดปลายปิด (Close-end Questionnaire) จำนวน 200 ชุด โดยคำถามในแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน โดยจะครอบคลุม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ท่านคือพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง โดยมีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Multiple Choices)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง สังกัด เหตุผลในการเข้าทำงาน และเหตุผลในการลาออกจากงาน โดยมีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Multiple Choices)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการปกป้องและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ ใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามของลิเคิร์ท สเกล (Likert Scale)

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง ประกอบด้วย ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ความผูกพันด้านความรู้สึก และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามของลิเคิร์ท สเกล (Liker Scale)

การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือให้สมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูล จำนวน 30 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มจริงแล้วนำข้อมูลที่ได้นั้นมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง โดยใช้วิธีการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ซึ่งพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2551) สำหรับการวัดค่าความเชื่อมั่นของข้อมูลที่อยู่ในรูปมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) และการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ควรมีค่ามากกว่า 0.70 ซึ่งพบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีค่าเท่ากับ 0.962 ผ่านเกณฑ์ 0.70 จึงสามารถนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มจริงได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) คือ การวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4. ผลการวิจัย

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 – 29 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่เงินสดอยู่ในสังกัดจังหวัดพิษณุโลก เข้าทำงานเพราะว่าต้องการความก้าวหน้าในสายงาน และส่วนใหญ่ลาออกจากงานเพราะว่าต้องการเงินเดือนเพิ่มมากขึ้น

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวม

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	Mean	S.D.	แปลผล
1. การจัดหาทรัพยากรมนุษย์	3.92	0.55	มาก
2. การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์	3.95	0.46	มาก
3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.91	0.55	มาก
4. การปกป้องและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์	3.95	0.57	มาก
รวม	3.93	0.45	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ และการปกป้องและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ รองลงมา คือ การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ และต่ำที่สุด คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตามลำดับ

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง โดยรวม

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง	Mean	S.D.	แปลผล
1. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร	4.06	0.52	มาก
2. ความผูกพันด้านความรู้สึกร่องลงมา	4.07	0.52	มาก
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	3.96	0.54	มาก
รวม	4.03	0.47	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึกร่องลงมา คือ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และต่ำที่สุด คือ ความผูกพันด้านบรรทัดฐานตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง

ตัวพยากรณ์	B	S.E.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.229	0.132		1.734	0.085
1. การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ (X ₁)	0.322	0.034	0.377	9.506	0.000*
2. การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ (X ₂)	0.187	0.055	0.181	3.371	0.001*
3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (X ₃)	0.075	0.053	0.087	1.422	0.157
4. การปกป้องและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ (X ₄)	0.380	0.039	0.457	9.863	0.000*

R = 0.908, R² = 0.824, Adjusted R² = 0.821, SEest = 0.201, F = 228.544, Sig. = 0.000, Durbin Watson = 1.874

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การปกป้องและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ (Beta = 0.457) มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่างมากที่สุด รองลงมา คือ การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ (Beta = 0.377) และการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ (Beta = 0.181) ตามลำดับ และความแปรปรวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง ประมาณร้อยละ 82.40 (R² = 0.824) ที่เหลืออีกร้อยละ 17.60 เป็นผลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา ส่วนตัวแปรทั้งหมดที่อำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 82.10 (Adjusted R² = 0.821) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.908 (R = 0.908) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.201 (SEest = 0.201) ค่า Durbin Watson = 1.874 มีค่า

อยู่ระหว่าง 1.5 – 2.5 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์การพิจารณา แสดงว่า ค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระ ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.377 (X_1) + 0.181 (X_2) + 0.457 (X_4)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 0.229 + 0.322 (X_1) + 0.187 (X_2) + 0.380 (X_4)$$

นอกจากนี้ยังพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง

5. สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษาการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปกป้องและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์กรมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานอยู่เสมอ สร้างแรงจูงใจในการทำงาน สร้างแนวทางที่ทำให้พนักงานอยากที่จะปฏิบัติงานในองค์กรได้ในระยะยาว จัดกิจกรรมในการสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน หรือกับองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานรู้สึกได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และรู้สึกเป็นครอบครัวเดียวกันในการทำงาน จึงจะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข และเกิดเป็นความผูกพันภายในองค์กรได้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับแนวคิดของ กัญชุลิกา บุญภิบาล (2563) ได้กล่าวว่า การปกป้องและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่ดีเกิดจากการประเมินผลงานของบุคลากรที่เหมาะสมและสนับสนุนคนทำงานดีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีการกำหนดกระบวนการประเมินผลงานของบุคลากรที่ดีและเป็นธรรมจะส่งผลให้มีการให้รางวัล การเลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานดี และการลงโทษผู้ที่ปฏิบัติงานไม่ดีและก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรอันเป็นการสร้างแรงจูงใจบุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนทำงานด้วยกันและคนทำงานกับผู้บริหาร เนื่องจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนทำงานด้วยกัน และระหว่างคนทำงานกับผู้บริหารหรือแรงงานสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และเป็นการลดความขัดแย้งและกรณีพิพาทต่าง ๆ ที่จะส่งผลลบต่อองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชรินทร์ จันทร์สุข (2565) ทำการศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสถานศึกษา อาชีวศึกษา จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปกป้องและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดหาทรัพยากรมนุษย์ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ทางองค์กรได้มีการกำหนดกฎเกณฑ์ในการจัดหาทรัพยากรบุคคลที่ชัดเจน เช่น ลักษณะงาน หรือตำแหน่งหน้าที่ของงานนั้น มีระบบการจัดหาทรัพยากรบุคคลที่เป็นธรรม โดยพิจารณาจากคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ทำให้สามารถดึงดูดผู้ที่มีความรู้ความสามารถสูง เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างเหมาะสม จึงทำให้พนักงานในองค์กรสามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างยาวนาน และเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กรได้ในที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ กัญชุลิกา บุญภิบาล (2563) ได้กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องด้วยจะช่วยทำให้มีบุคลากรเพียงพอ เนื่องจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะต้องมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์โดยมีการทำนายความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต ซึ่งต้องสัมพันธ์กับทิศทางและแผนงานขององค์กรตลอดจนกิจกรรมขององค์กรที่คาดว่าจะมีในอนาคต นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงตลาดแรงงานของทรัพยากรมนุษย์ เพื่อที่จะคาดการณ์ได้ว่าองค์กรมีความต้องการทรัพยากรมนุษย์ประเภทใด จำนวนเท่าใด เมื่อใด ทำให้สามารถวางแผนการรับคนเข้าทำงาน การฝึกอบรมพัฒนาและการหาทรัพยากรอื่นมา

ทดแทนถ้าจำเป็น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีบุคลากรทำงานอย่างเพียงพอตามความจำเป็น และมีบุคลากรที่ทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปได้ตามทิศทางและบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์ จันทรสุษ (2565) ทำการศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดหาทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์กรสามารถให้ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่เอื้อต่อความต้องการในการดำรงชีพของพนักงาน มีมาตรฐานที่เหมาะสมกับการกำหนดและจ่ายค่าตอบแทนให้แก่แต่ละสายงาน เช่น การประกันสุขภาพ การลาหยุด แผนการศึกษา เป็นต้น สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานได้อย่างสูงสุด ทำให้พนักงานในองค์กรรู้สึกถึงความรักและปรารถนาที่อยากจะทำงานต่อให้กับองค์กรในระยะยาว อันจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรได้ในที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ วิลาวรรณ ทรัพย์พิศาล (2554) ได้กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะสามารถช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรได้ปฏิบัติงานที่ตนเองมีความรู้ความสามารถ และยังคงส่งผลทำให้เกิดการทุ่มเท เสียสละ จงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น และแนวคิดของ กัญชุลิกา บุญภิบาล (2563) ได้กล่าวว่า การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่บุคลากรอย่างเหมาะสม การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะทำให้เกิดการพิจารณาเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ เป็นการดึงดูดและรักษาคนให้คงอยู่กับองค์กร มีขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์ จันทรสุษ (2565) ทำการศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดราชบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ระบบการทำงานของธนาคารเป็นระบบงานที่ไม่ได้มีความยุ่งยากซับซ้อนมากนัก การพัฒนาทรัพยากรบุคคล จึงไม่ได้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้ อีกทั้งพนักงานไม่ได้มองว่าการที่พนักงานได้รับการฝึกอบรม พัฒนาทักษะทางด้านการทำงานให้สูงขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร พนักงานอาจจะต้องการปัจจัยด้านอื่นๆ ที่จะสามารถช่วยทำให้พนักงานสามารถทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข และเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ กัญชุลิกา บุญภิบาล (2563) ได้กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรนับเป็นบทบาทหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งการฝึกอบรมและพัฒนาจะเกี่ยวข้องกับคนที่ทำงานในองค์กร ทั้งคนที่รับเข้ามาทำงานใหม่และคนที่ทำงานอยู่เดิม เพื่อเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ เหล่านี้ให้ทำงานได้ ทำงานเป็น ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำงานได้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ ในการบริหารองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยาวิที พุทธก้อม (2561) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท แอ็ดด้า ฟุตแวร์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท แอ็ดด้า ฟุตแวร์ (ไทยแลนด์) จำกัด

6. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การปกป้องและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง ควรมีแนวทางหรือกิจกรรมขององค์กรที่สร้างขวัญกำลังใจและความผูกพันต่างๆ ทำให้พนักงานต้องการที่จะทำงานให้องค์กรด้วย

ความเต็มใจ เพิ่มความสามารถมากขึ้น และควรมีการจัดกิจกรรมในการสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน หรือกับองค์กรอย่างสม่ำเสมอ

2. การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง ควรมีการจัดหาทรัพยากรบุคคลขององค์กร โดยใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม เช่น การใช้สื่อออนไลน์ เว็บไซต์ และป้ายบิลบอร์ด เป็นต้น เพื่อที่จะสรรหาบุคลากรทั้งภายในและภายนอก และดึงดูดผู้ที่มีความรู้ความสามารถสูง เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

3. การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง ควรมีการจ่ายค่าตอบแทนให้ได้อย่างเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของพนักงาน และคำนึงถึงค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพื่อที่จะสามารถจูงใจให้พนักงานสามารถปฏิบัติต่อไปในองค์กรได้อย่างมีกำลังใจและทุ่มเท เสียสละตนเองให้กับองค์กรได้อย่างสูงสุด

4. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แม้ว่าด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จะไม่มีผลต่อการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร แต่ในด้านของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ยังถือว่ามีความสำคัญต่อการเพิ่มคุณค่าให้แก่ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เพราะจะสามารถขับเคลื่อนองค์กรได้ โดยเฉพาะธนาคารกสิกรไทย เพราะธนาคารฯ ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่าควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน โดยการให้ลงมือปฏิบัติจริง ทำให้เข้าใจขั้นตอนการทำงานอย่างถ่องแท้ มีการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาในหลักสูตรที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานให้มีทักษะในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมในปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่าง เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของแต่ละปัจจัยว่ามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่างหรือไม่

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์และการสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภาคเหนือตอนล่างที่มีความชัดเจน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ควรขยายพื้นที่ในการศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยไปยังเขตพื้นที่อื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างและครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการศึกษาได้มากยิ่งขึ้น

7. รายการอ้างอิง

- กัญชวลิกา บุญภิบาล. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่การจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต วิทยาเขตสุพรรณบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กิตติยาวัตี พุทธก้อม. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท แอ็ดด้า ฟุตแวร์ (ไทยแลนด์) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- ธญา เรืองเมธิกุล. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดนครสวรรค์. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4 สถาบันวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. 698-710.
- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). (2565). รายงานประจำปี 2565. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2566. จาก <https://market.sec.or.th/public/idisc/th/FinancialReport/R562-000000022>

- นงลักษณ์ อ่องสันเทียะ. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- นฤมล วชิรวงศ์บวร. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายผลิตโรงงานประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชรินทร์ จันทร์สุข. (2565). การบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2554). การบริการทรัพยากรมนุษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิจิตรทัศน์.
- ศศิวิมล ทูมวัน. (2560). ปัจจัยเชิงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2551). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. กทม.: ประสานการพิมพ์.
- Ivancevich, J. M. (2001). Human Resource Management. (8th ed.). New York : McGraw-Hill, Inc.
- Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. Journal of Occupational Psychology, 63, 1-18.
- Morgan & Bockorny. (2013). Engagement in the context of positive psychology.
- Yamane, T. (1973) Statistics: An Introductory Analysis. 3rd Edition, Harper and Row, New York.