

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน  
สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน  
สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2561



นางสาวอัจฉิมา สกุลมงคลลาภ

ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ,

Ed.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ศิริสุข รักถิ่น,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

ดวงพร อาภาศิลป์,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์จุฑามาศ แก้วพิจิตร,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรเกษม กันตมระ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และท่านอื่นๆ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนเสียสละเวลาในการชี้แนะให้คำปรึกษา และขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ให้คำชี้แนะจนทำให้สารนิพนธ์สำเร็จเป็นฉบับสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ให้ความรู้ซึ่งได้ถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานสำคัญในสารนิพนธ์นี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานประจำวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งคอยอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำทำให้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาส่งต่อแบบสอบถามการวิจัย และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่เพียงพอต่องานวิจัย

ขอขอบพระคุณเพื่อนสาขาการจัดการธุรกิจ รุ่น 19A และกัลยาณมิตรของผู้เขียนทุกท่านที่ร่วมทุกข์ ร่วมสุข ช่วยเหลือซึ่งกันและกันมาโดยตลอด ตั้งแต่เริ่มต้นการวิจัยจนกระทั่งการวิจัยเสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณครอบครัว บิดา มารดา และสมาชิกในครอบครัวทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุนในการศึกษา ตลอดจนเป็นกำลังใจและให้คำแนะนำที่ดีมีคุณค่า ทำให้ผู้ศึกษาสามารถจัดทำการศึกษาสารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คุณค่าทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการศึกษาสารนิพนธ์นี้ ผู้ศึกษาขอน้อมรำลึกและบูชาพระคุณแก่บุพการีของผู้ศึกษา และบูรพาจารย์ทุกท่านที่อยู่เบื้องหลังในการวางรากฐานการศึกษาให้กับผู้ศึกษา และขอขอบพระคุณเจ้าของเอกสารและงานวิจัยทุกท่าน ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าได้นำมาอ้างอิงในการทำวิจัย จนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

อัจฉิมา สกุลมมงคลาก

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่  
FACTORS AFFECTING THE ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF THE EMPLOYEES  
BELONG TO BIG BUSINESS, KRUNG THAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED  
HEADQUARTERS

อัจฉิมา สกุลมงคลลาภ 5950083

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตมระ, Ed.D, ศิริสุข รักถิ่น, Ph.D.,  
รองศาสตราจารย์จุฑามาศ แก้วพิจิตร, Ph.D.

#### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ เพื่อระบุปัญหาที่กระทบกับการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร และเพื่อหาสาเหตุที่อาจจะนำไปสู่การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน การลาออกของพนักงานหรืออื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อในเชิงลบให้กับองค์กร การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำเก็บข้อมูลจากพนักงานทั้งหมดที่ปฏิบัติงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 284 คน

จากการศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 แต่ด้านระดับการศึกษา และด้านสายงานปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบด้วยด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงานด้านความสำคัญของงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการให้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความผูกพัน/ พนักงาน/ องค์กร

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ณ
<b>บทที่ 1</b> <b>บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามในการวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 คำจำกัดความในการวิจัย	4
<b>บทที่ 2</b> <b>แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	5
2.1.1 ความหมายของความผูกพันในองค์กร	5
2.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร	6
2.1.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร	10
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน	11
2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ	11
2.2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ	13
2.2.3 การวัดความพึงพอใจ	15
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงาน	16
2.3.1 ความหมายของลักษณะงาน	16
2.3.2 ผลกระทบของลักษณะต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน	16
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย	25

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3</b>	
<b>ระเบียบวิธีการวิจัย</b>	<b>27</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
3.1.1 ประชากร	27
3.1.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	27
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	28
3.2.1 ตัวแปรต้น	28
3.2.2 ตัวแปรตาม	28
3.3 สมมติฐานในการวิจัย	28
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.6 การวิเคราะห์และการประมวลผล	30
3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)	30
3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	31
3.7 ระยะเวลาในการศึกษา	32
<b>บทที่ 4</b>	
<b>ผลการวิจัย</b>	<b>33</b>
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	33
4.2 ปัจจัยด้านลักษณะงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจ ขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	35
4.3 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	38
4.4 ความผูกพันในองค์กรของพนักงาน	40
4.5 การทดสอบสมมติฐาน	42
4.5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล	42
4.5.2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน	47
4.5.3 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	49
4.4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	51

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 5</b>	
<b>สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ</b>	<b>53</b>
5.1 อภิปรายผลการศึกษา	53
5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
5.1.2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน	56
5.1.3 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	57
5.2 ข้อเสนอแนะ	59
5.3 ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	61
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>62</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>66</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม (Questionnaire)	67
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>73</b>

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
2.1	ประเด็นในการวัดความผูกพันของพนักงาน	8
2.2	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
3.1	แนวทางการตั้งคำถาม	29
4.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	33
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยด้านลักษณะงาน	35
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	38
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน	40
4.5	การทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามเพศ	42
4.6	ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย	42
4.7	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอายุ	43
4.8	ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย	43
4.9	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามสถานภาพ	44
4.10	ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย	44
4.11	ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย	45



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
4.12	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัด ธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	45
4.13	ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานกับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย	46
4.14	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจ ขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอายุการทำงาน	46
4.15	ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านสายงานการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย	47
4.16	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิสัมพันธระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับ ความผูกพันต่อองค์กร	48
4.17	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิสัมพันธระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ ในการทำงานกับความผูกพัน ต่อองค์กร	50
4.18	สรุปผลทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของ พนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	51
4.19	แสดงสรุปผลทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ ในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคาร กรุงไทย สำนักงานใหญ่	52

## สารบัญญภาพ

ภาพ		หน้า
2.1	Employee Engagement Index (EEI) <sup>TM</sup>	7
2.2	ความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ	14
2.3	ผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ	14
2.4	กรอบแนวคิดในการวิจัย	25



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในทุกองค์กรของภาคธุรกิจเอกชนหรือองค์กรรัฐบาลต่างเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า “คน” หรือ “มนุษย์” เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อการบริหารงาน ซึ่งทั้งองค์กรของรัฐหรือองค์กรของภาคเอกชนต่างก็มีวิธีการดำเนินงานเหมือนหรือแตกต่างกันไปตามจุดประสงค์ของแต่ละองค์กร อย่างไรก็ตามสิ่งหนึ่งที่ทุกองค์กรมุ่งหวังคือ การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล (ณัฐชัย อุโหม, 2552) ยิ่งในยุคปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการต่างๆ ได้ก้าวหน้าไปมาก การแข่งขันทางธุรกิจก็สูงขึ้นมากเช่นเดียวกัน ดังนั้นมนุษย์จึงต้องรู้จักปรับตนเองให้ทันและเหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งองค์กรเองก็เช่นกัน ต้องรู้จักการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จากสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น นโยบายการบริหารงานบุคคลโดยทั่วไปจึงเน้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในองค์กร โดยมีการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ เป็นต้น รวมถึง การสร้างแรงจูงใจภายนอก อันได้แก่ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม การเลื่อนตำแหน่งงาน เป็นต้น แต่ความรู้สึกที่มีความลึกซึ้งซึ่งมากกว่าความพึงพอใจในงานคือความผูกพันต่อองค์กร (Hrebiniak and Alutto, 1972) เพราะความผูกพันต่อองค์กร คือความเต็มใจของบุคคลที่ยินดีจะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจเพื่อทำงานให้กับองค์กร อันเป็นผลให้เกิดความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (จเร นาคจุ, 2544)

ดังนั้นสิ่งที่องค์กรต้องตระหนักอยู่เสมอคือ จะพัฒนาองค์กรอย่างไรเพื่อจูงใจ และส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และขณะเดียวกันก็พยายามรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจะก่อให้เกิดความเชื่อและเกิดพฤติกรรมที่แสดงออกในด้านดีต่อองค์กร บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ และปฏิบัติงานกับองค์กรในระยะเวลายาวนานเท่าที่องค์กรต้องการ (สำราญ บุญรักษา, 2539, หน้า 42)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าเป็นธนาคารเดียวกัน ตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า “ธนาคารกรุงไทย จำกัด” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “KRUNG THAI BANK LIMITED” ใช้สัญลักษณ์ “นกควายกั๊กษ์” ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคารจนถึงปัจจุบัน ในปี 2549 - 2556 ธนาคารให้ความสำคัญกับการเพิ่มคุณค่าให้กับผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนภายใต้วิสัยทัศน์ที่มุ่งสู่การเป็น The Convenience Bank และเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และชัดเจน ธนาคารได้ปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับแผนแม่บททางการเงินและการบริหารจัดการตามแนวทาง Basel II และการเป็น Processing Bank ซึ่งนำเสนอการชำระเงินควบคู่ไปกับผลิตภัณฑ์และบริการธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ครบวงจร ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย ด้วยบริการที่สะดวกรวดเร็ว และทันสมัยในทุกที่ทุกเวลา สำหรับปี 2557 ธนาคารยังคงเติบโตและพร้อมเดินเคียงข้างสังคมไทย โดยได้ปรับวิสัยทัศน์ใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสถานะการแข่งขันในปัจจุบัน “Growing Together กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ” ซึ่งเป็นความมุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม ตลอดจนสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น ส่วนพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ของธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จะรับผิดชอบดูแลลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่พิเศษในกลุ่ม Project Finance, Loan Syndication Multinational Company และลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ (SET 100) โดยให้บริการปรึกษาทางการเงิน เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการทางออกด้านธุรกิจและการเงิน ที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและโครงสร้างทางการเงินของบริษัทอย่างครบวงจร และบริหารจัดการความเสี่ยงภายในหน่วยงาน ในฐานะเจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner) โดยมีหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้บริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Manager) ให้เป็นไปตามนโยบายบริหารความเสี่ยงของธนาคาร (ทีมธุรกิจขนาดใหญ่, 2557)

การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับบุคลากรขององค์การ โดยเฉพาะในเรื่องของ “ความผูกพันต่อองค์การ” (Organizational Commitment) เป็นสิ่งที่ทุกองค์การต้องการให้มี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบัน ที่การแข่งขันทางธุรกิจต้องตัดสินใจด้วยคุณภาพของบุคลากรและเพื่อสร้างเสริมแรงจูงใจ ให้สมาชิกทุ่มเทแรงกาย และ แรงใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์การมากขึ้นและสามารถใช้ทํานายอัตราการเข้า – ออกจากงาน ขององค์การได้เป็นอย่างดีเนื่องจากในบางครั้งแต่ละบุคคลอาจไม่พอใจเงินเดือนที่เขาได้รับ ไม่พอใจผู้บังคับบัญชา หรือไม่สามารถรับสถานะกดดันต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ นั่นคือสิ่งเริ่มต้นที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน แต่หากพนักงานหรือบุคคลนั้นยังคงมีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง อาจจะข่มความไม่พอใจต่างๆ ไว้ภายในและตัดสินใจที่จะมีส่วนร่วม กับองค์การต่อไป (แสงเดือน รักษาใจ, 2554)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อระบุปัญหาที่กระทบกับการทำงาน และหาสาเหตุที่อาจจะนำไปสู่การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน การลาออกของพนักงานหรืออื่นๆ ที่ส่งผลกระทบในเชิงลบให้กับองค์กร ตลอดจนเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติต่อบุคลากร ในองค์กรก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

## 1.2 คำถามในการวิจัย

ปัจจัยใดที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

## 1.3 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่
2. เพื่อระบุปัญหาที่กระทบกับการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร
3. เพื่อหาสาเหตุที่อาจจะนำไปสู่การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน การลาออกของพนักงาน หรืออื่นๆ ที่ส่งผลกระทบในเชิงลบให้กับองค์กร

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานทั้งหมดที่ปฏิบัติงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 284 คน
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน
3. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ เข้าใจวัตถุประสงค์ของงาน เข้าใจคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่งเมื่อได้รับมอบหมาย กระบวนการทำงานมีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ฯลฯ
4. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

5. การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามในช่วงเดือน ตุลาคม 2560 ถึง เดือนพฤศจิกายน 2560

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
2. เพื่อหาระดับปัจจัยที่มีความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานของพนักงาน มาแก้ไขและป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดปัญหานั้นขึ้น
3. เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์
4. เพื่อนำข้อสรุปที่ได้จากการทำวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อบุคลากรเพื่อให้เกิดความผูกพันกับองค์กร และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 1.6 คำจำกัดความในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดศัพท์เฉพาะในการศึกษาไว้ดังนี้  
 องค์กร หมายถึง สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่  
 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน  
 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกทางด้านจิตใจที่ดีต่อองค์กร โดยมีการยอมรับในด้านลักษณะงาน ด้านความต้องการ จนกระทั่งเกิดความภาคภูมิใจที่จะทำงานพร้อมที่ทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรได้กำหนดไว้

ปัจจัยลักษณะงาน หมายถึง การที่พนักงานแต่ละบุคคลได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานในการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งเกิดความรู้ ความสามารถและความชำนาญในงานนั้นๆ เป็นอย่างดี ประกอบด้วยความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกที่องค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่นั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการวิจัยต่างๆ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

##### 2.1.1 ความหมายของความผูกพันในองค์กร

Towers (2007, อ้างถึงใน พิเชิต เทพวรรณ, 2554: 174) หมายถึง เป็นความตั้งใจทุ่มเทของพนักงานที่จะใส่ความพยายามเข้าไปในงานมากกว่าการทำงานโดยปกติ ซึ่งต้องใช้เวลาสมอง หรือพลังงานที่มากขึ้น

พิเชิต เทพวรรณ (2554: 175) กล่าวว่า ความผูกพันในงานของพนักงานเป็นวิธีการความตั้งใจทุ่มเท หรือการอุทิศตนในงานที่รับผิดชอบของพนักงานส่งผลให้พนักงานมีความสุขและเกิดความจงรักภักดี และความศรัทธาของพนักงานที่มีต่องาน อาชีพ และองค์กร

ตริยา แซ่จิ่ง (2552: 13) หมายถึง ความคิด ความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กรในทางบวก ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะมีแรงบันดาลใจที่จะทำงานอื่นๆ ให้ประสบความสำเร็จ ความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร ได้แก่ ความคิด ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กร และต้องการคงความเป็นสมาชิกขององค์กร รวมทั้งมีการแสดงออกของพฤติกรรม และทุ่มเทความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการทำงาน

กฤษณ์ จิตนุยานนท์ (2552: 5) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานว่างานเป็นสิ่งสำคัญ และงานเป็นเป้าหมายในการดำเนินชีวิต และความรู้สึกต้องการให้งานที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จ โดยบุคคลที่มีความผูกพันในงานจะมีความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงาน

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความผูกพันในองค์กร คือ ความรู้สึกของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรแล้วเกิดความผูกพันในการทำงาน จนกระทั่งเป็นการกระตุ้นให้เกิดการยอมรับเป้าหมาย ความเชื่อมั่น ค่านิยมในองค์กรจึงนำไปสู่ความก้าวหน้า และความสำเร็จขององค์กรต่อไป

### 2.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร

Steers (1977, อ้างถึงใน ปิยเชษฐ เรื่องไฟโรจน์, 2548: 17) กล่าวว่า ปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กร และแบ่งปัจจัยออกเป็น 3 ประเภทใหญ่คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Person Characteristics) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงานในองค์กร และระดับตำแหน่ง
2. ลักษณะของงาน (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน งานที่โอกาสปฏิบัติสังสรรค์กับผู้อื่น และผลป้อนของงาน
3. ประสบการณ์จากการทำงานในองค์กรนั้น (Work Experiences) หมายถึง สภาพการทำงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์การความเชื่อถือได้ขององค์กร ความพึงพอใจขององค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549, อ้างถึงใน วนิตา เจริญจิโรจน์, 2553: 8) ได้ศึกษาถึงปัจจัยของความผูกพัน (Engagement Factors) แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

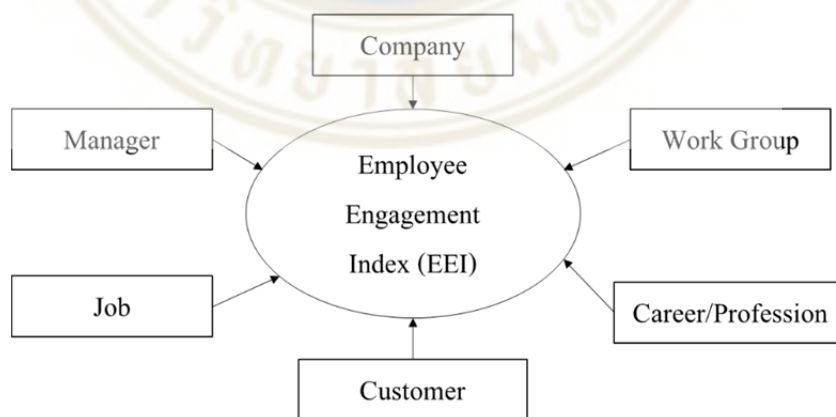
1. ด้านองค์กร (Company) ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบายกลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงาน การจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงาน การเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็น การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัยด้านงาน การมีระบบมาตรฐานการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดีและการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในองค์กร
2. ด้านงาน (Job) ได้แก่ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือให้พนักงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และพนักงาน มีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์กร
3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ได้แก่ การวางแผนงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม การจัดทำขีดความสามารถ (Competency) ขององค์กรและพนักงาน พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน พนักงานมีโอกาสเรียนรู้และเติบโตในที่ทำงาน และมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสม



4. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำและแนวทาง ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

Burke (2003) เป็นบริษัทที่ปรึกษาอีกแห่งหนึ่งที่ได้สรุปแนวคิดเรื่องความผูกพันของพนักงาน โดยมองว่าหากพนักงานผูกพันกับองค์กร (Employee Engagement & Commitment) จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) เพราะพนักงานจะทุ่มเทและเต็มใจที่จะผลิตสินค้าและให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ ซึ่งจะเชื่อมโยงให้เกิดการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน ทางธุรกิจขององค์กร (Improve Business Performance) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปัจจัย 6 ปัจจัย ได้แก่

1. องค์กร (Company) องค์กรต้องมีการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี
2. ผู้บริหาร (Manager) ผู้บริหารต้องมีความยุติธรรม ให้การสนับสนุนและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงธรรม
3. เพื่อนร่วมงาน (Work Group) ต้องให้ความร่วมมือในการทำงานที่ดี
4. ลักษณะงาน (The Job) งานต้องท้าทาย มีระบบการประเมินผลงานที่ดี
5. ความก้าวหน้าในสายงานหรือสายอาชีพ (Career/ Profession) พนักงานต้องมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเอง
6. ลูกค้า (Customer) ต้องตอบสนองความต้องการที่แท้จริงต่อลูกค้าได้ ซึ่งสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ดังภาพที่ 2.1 และตารางที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 Employee Engagement Index (EEI)<sup>TM</sup>

ที่มา: Burke (2003)

ตารางที่ 2.1 ประเด็นในการวัดความผูกพันของพนักงาน

องค์ประกอบของความผูกพัน ต่อองค์กร	ประเด็นที่ใช้ในการวัดความผูกพัน
องค์กร (Company)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านความเป็นผู้นำ (Leadership)</li> <li>- ด้านการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ (Compensation/ Benefit)</li> <li>- ด้านสินค้าและบริการ (Product &amp; Service)</li> </ul>
ผู้บริหาร (Manager)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านความยุติธรรม (Fairness)</li> <li>- ด้านความสม่ำเสมอในการสนับสนุนช่วยเหลือ (Support consistency)</li> <li>- ด้านการให้ผลตอบแทนกลับแก่พนักงาน (Feedback)</li> </ul>
เพื่อนร่วมงาน (Work Group)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านคุณภาพของการทำงาน (Quality of work life)</li> <li>- ด้านความร่วมมือร่วมใจ (Cooperation)</li> <li>- ด้านการจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance management)</li> </ul>
ลักษณะงาน (The Job)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านทรัพยากรหรือเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน (Staff resources)</li> <li>- ด้านโอกาสที่ได้รับจากการทำงาน (Challenge)</li> <li>- ด้านความเครียดจากการทำงาน (Stress)</li> </ul>
ความก้าวหน้าในสายงานหรือ สาขาอาชีพ (Career/ Profession)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านการมีส่วนร่วม (Involvement)</li> <li>- ด้านการได้รับการพัฒนา (Development)</li> <li>- ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ (Progression)</li> </ul>
ลูกค้า (Customer)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านแนวทางการให้บริการลูกค้า (Customer orientation service)</li> <li>- ด้านการตอบสนองตรงความต้องการของลูกค้า (Meeting customer)</li> <li>- ด้านความสะดวกในการทำธุรกิจ (Easy to do business with)</li> </ul>

ที่มา: Burke (2003)

ซึ่งในแต่ละปีจ้จะมีหัวข้อต่างๆ ที่ใช้เป็นประเด็นเพื่อวัดความผูกพันของพนักงาน โดยปีจ้ในด้านต่างๆ จะนำไปสู่ความผูกพันของพนักงาน และผลของความผูกพันของพนักงาน ดังกล่าวจะแสดงออกมาในลักษณะผลการดำเนินงานของพนักงานและองค์กร การคงอยู่ของพนักงาน ในองค์กร ความจงรักภักดีของลูกค้า และความสามารถในการทำกำไร

Hewitt Associates (2003) เป็นบริษัทที่ปรึกษาที่ก่อตั้งโดย Ted Hewitt ในปี 1940 ที่ Lllinois ในช่วงแรกเริ่มการก่อตั้ง บริษัทได้ดำเนินธุรกิจประกันภัยและวางแผนด้านการเงิน จนกระทั่ง ตั้งแต่ ต้นปี 1950 เป็นต้นมา เมื่อกลุ่มลูกค้าขยายตัวทำให้เกิดความต้องการรับบริการด้านใหม่ๆ Hewitt Associates จึงเพิ่มงานที่เกี่ยวข้องกับพนักงานและการวางแผนให้แก่ฝ่ายจ้ในเรื่องการจ่ายค่าตอบแทน ตลอดจนรับปรึกษางานด้านทรัพยากรมนุษย์ต่างๆ

ส่วนการศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) นั้น Hewitt Associates ได้ให้มุมมองว่า ความผูกพันของพนักงานเป็นสิ่งที่แสดงออกได้โดยพฤติกรรม กล่าวคือ สามารถดูได้จาก การพูด (Say) โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะพูดถึงองค์กรแต่ในแง่บวก และพิจารณาได้จาก การดำรงอยู่ (Stay) คือพนักงานมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และดูได้จาก การที่พนักงานได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ (Strive) เพื่อช่วยเหลือ หรือ สนับสนุนธุรกิจขององค์กร โดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรตามแนวคิด ของ Hewitt Associates 7 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership) หรือบทบาทและลักษณะของผู้นำในองค์กร ซึ่งถือเป็นผู้ที่มีหน้าที่กำหนดแนวนโยบายและบริหารงานภายในองค์กร ซึ่งมีผลโดยตรงต่อรูปแบบในการบริหารงาน และการทำงานของคนในองค์กร
2. วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร (Culture/Purpose) ซึ่งจะเป็สิ่งยึดเหนี่ยวให้คนในองค์กรสามารถปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
3. ลักษณะงาน (Work activity) คือ ลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานที่เขาได้รับมอบหมาย ว่ามีความสำคัญต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด, ทำทายความสามารถของเขาหรือไม่, มีโอกาสเติบโตในสายงานมากน้อยแค่ไหน
4. ค่าตอบแทนโดยรวม (Total compensation) คือ ผลตอบแทนที่พนักงานได้รับจากการส่งมอบผลการทำงานที่บริษัทตอบแทนนั้นอยู่ในระดับที่เหมาะสมกับความพึงพอใจของพนักงานหรือไม่
5. คุณภาพชีวิต (Quality of life) คือ สิ่งแวดล้อมและการใช้ชีวิตในการทำงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานนั้นมีความสมดุลกันหรือไม่ เขาได้รับการอำนวยความสะดวก หรือ มีปัจจัยที่ส่งเสริมให้เขาสามารถใช้ชีวิตในการทำงานได้อย่างมีความสุขหรือไม่

6. โอกาสที่ได้รับ (Opportunity) หมายถึง พนักงาน ได้มีโอกาสในการที่จะได้รับการยกย่องการได้รับโอกาสให้เป็นส่วนหนึ่งของทีม หรือการได้รับโอกาสที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนางานหรือชีวิตส่วนตัว

7. ความสัมพันธ์ (Relationship) คือการที่พนักงาน ได้มีความสัมพันธ์ที่ดีทั้งต่อหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ลูกค้า หรือในระหว่างทีมงาน

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Hewitt Associates มาใช้ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากเป็นบริษัทที่มีความน่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับจากหลายองค์กร และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Hewitt Associates สอดคล้องกับปัจจัยที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา เนื่องจากคาดว่าปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับบังคับบัญชา

### 2.1.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ทีมงานขององค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ เพราะจากการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ก็จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานยินดีที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด และดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยหรือไม่มีเลย ซึ่งการที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความผูกพันต่อองค์กร ได้ก็ต่อเมื่ออุดมมุ่งหมายของพนักงานได้รับการตอบสนองจากองค์กร จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรที่จะพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้พนักงานในองค์กรคงอยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่า ด้วยการสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร นอกจากนี้แล้วยังมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

Buchanan (1974: 533-546 อ้างถึงใน นภาพิณ โหมาศวิน, 2533) กล่าวว่า ความผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญยิ่งสำหรับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรและเป็นผู้มีส่วนเสริมสร้างสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กร รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย ดังนั้น โดยสรุปแล้วความผูกพันต่อองค์กรเป็นเงื่อนไขล่องหน้าสำหรับองค์กรทางสังคมที่ประสบความสำเร็จ และเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและส่งผลต่อความอยู่รอดรวมไปจนถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะความรับผิดชอบในการรักษาองค์กรให้คงอยู่ในสถานะที่ดีนั้น มีสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินงาน การบริหารที่มีประสิทธิผลถูกมองว่ามีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกรับผิดชอบและอุทิศตนเพื่อเกื้อกูลให้องค์กรอยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้

กล่าวโดยสรุป ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กรในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถให้ทำนายอัตราการเข้าออก ลาออกและการเปลี่ยนงาน (Turnover) ได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรมีแนวคิดที่ครอบคลุมมากกว่า กล่าวคือความผูกพันต่อองค์กรสามารถสะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรซึ่งมีลักษณะที่ยาวนานกว่าความพึงพอใจ

2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรสำคัญอย่างหนึ่งในการทำนาย แรงจูงใจในการเข้างานของพนักงาน และเป็นแรงผลักดันให้พนักงานในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื่องจากความรู้สึกในความเป็นเจ้าของร่วมภายในองค์กร

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เนื่องจากเมื่อพนักงานเกิดความผูกพันกับงานขอมทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับงานและกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ส่งผลให้องค์กรสามารถที่จะบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่สามารถเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติให้เกิดความรู้สึกผูกพันในองค์กร ขอมทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้องค์กรเจริญก้าวหน้ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจจากการสรุปของ วิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา

แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

กิตติพงษ์ แสงสุระ (2541) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ” คือ เป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกพึงพอใจและก็จะสร้างความสุขให้แก่บุคคลนั้นๆ ได้ แต่ในทางตรงข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจและไม่เป็นการสร้างความสุขแก่บุคคลนั้น

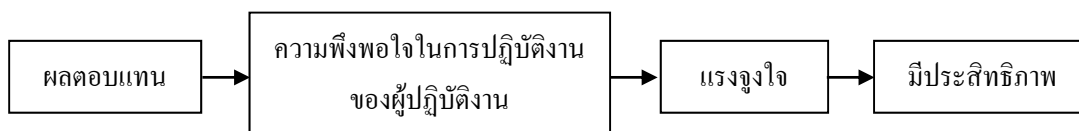
Shelly (1995, อ้างถึงใน กิตติพงษ์ แสงสุระ, 2541) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจ มีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

### 2.2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ตระกูล สุวรรณดี (2538) ได้ศึกษาทัศนะของนักวิชาการแล้ว ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยสรุปไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงาน
  2. ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกันและต่อองค์กรหรือหน่วยงาน
  3. ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดีต่อ องค์กรหรือหน่วยงาน
  4. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลัง เพื่อกำจัดปัญหาในองค์กรร่วมกัน
  5. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้กฎเกณฑ์ระเบียบ และข้อบังคับ สามารถใช้บังคับควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี
  6. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กรที่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน
  7. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ
- แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ในการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตาม ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดที่สุดกับการปฏิบัติงาน เพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและค่านิยมของบุคคล ดังนั้นการทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร จึงเป็นที่ปรารถนาของผู้บริหารทุกระดับ อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ได้มีแนวคิดพื้นฐานที่แตกต่างกัน 2 ลักษณะ คือ

1. ความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน เป็นแนวคิดในสมัยเดิมที่ได้จากการศึกษาทางด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยเฉพาะการศึกษาทดลองที่โรงงาน Hawthorne ในปี ค.ศ. 1920 ในเรื่องของแสงสว่างและสภาพแวดล้อมที่ใช้ในการทำงาน ซึ่งให้เห็นว่าการเพิ่มของผลผลิตเป็นผลสืบเนื่องมาจากความพอใจในการปฏิบัติงานของคนงาน ซึ่ง เดวิส (Davis, 1981, p. 24) ได้กล่าวถึงแนวคิดนี้ว่า “การสนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพอใจ จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงานที่สูงกว่าผู้ไม่ได้รับการสนองตอบ” ทัศนะตามแนวคิดดังกล่าวสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 2.2 (สมยศ นาวิการ, 2521) ดังนี้



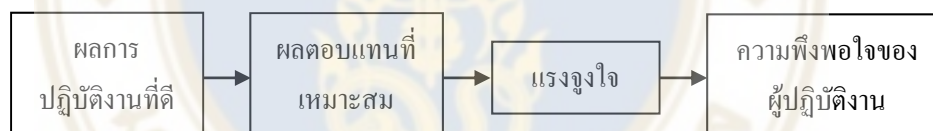
ภาพที่ 2.2 ความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ที่มา: สมยศ นาวิการ (2521)

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้บริหารที่มุ่งจะเพิ่มผลผลิตด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ก็จะพยายามจัดหาสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น เงินเดือนและสวัสดิการ หรือความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ที่สามารถจะตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. ผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ โลว์เลอร์ และพอร์เตอร์ (Lawler & Porter, 1967) ได้พัฒนารูปแบบจำลองเพื่อศึกษาเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยตั้งสมมติฐานว่า “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่นๆ ผลการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ผลตอบแทนเหมาะสม ซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ”

ดังแผนภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 ผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ

ที่มา: Lawler & Porter (1967)

จากแผนภาพชี้ให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานย่อมได้รับการตอบสนองในรูปของรางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งแบ่งออกเป็นผลตอบแทนภายใน (Intrinsic Rewards) และผลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Rewards) โดยผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ปริมาณของผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ นั่นคือความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานจะถูกกำหนดโดยความแตกต่างระหว่าง ผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน หากผลตอบแทนจริงมากกว่าผลตอบแทนที่รับรู้แล้ว ความพึงพอใจย่อมจะเกิดขึ้น (สมยศ นาวิการ, 2521) อนึ่งผลตอบแทนภายในหรือรางวัลภายใน เป็นผลในด้านความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดแก่ตัวผู้ปฏิบัติงานเอง เช่น ความรู้สึกต่อความสำเร็จที่เกิดขึ้นเมื่อสามารถเอาชนะความยุ่งยากต่างๆ และสามารถดำเนินงานภายใต้ความยุ่งยากทั้งหลายได้สำเร็จทำให้เกิดความภาคภูมิใจความมั่นใจ ตลอดจนได้รับการยอมรับยกย่องจากบุคคลอื่น ส่วนผลตอบแทนภายนอกเป็นรางวัลที่ผู้อื่นจัดทำให้มากกว่า



ที่ตนเอง จะให้แก่ตัวเอง เช่น การให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือให้รางวัล โบนัสพิเศษ (เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2529)

### 2.2.3 การวัดความพึงพอใจ

สำหรับความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะขององค์กร ประกอบกับความรู้สึกของผู้รับในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจ อาจจะกระทำ ได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, หน้า 39)

2.2.3.1 การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด และแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังดำเนินการอยู่

2.2.3.2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับของความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

2.2.3.3 การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดได้โดยวิธีการสังเกตกระทำทาง การพูด สีหน้า เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้อง

จากแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานทั้งสองรูปแบบดังกล่าวข้างต้น สามารถที่จะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์ต่อกันในทางบวกทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่างานที่ปฏิบัตินั้น ทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดความสมบูรณ์ของชีวิตมากขึ้นเพียงใด นั่นคือสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงและจัดให้มีขึ้น ก็คือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการเสริมสร้างความพึงพอใจจากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าว พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในเชิงบวกของบุคคลที่มีต่องานและองค์ประกอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกันกับร่างกายทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานต่างๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรตรวจสอบและทราบถึงความพึงพอใจของพนักงาน

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงาน

### 2.3.1 ความหมายของลักษณะงาน

Fidler and Garcia (1987: 56 อ้างถึงใน ฉัฐชัย อุ้ใหม่, 2552: 9) ได้ให้ความหมายของลักษณะงานหรือโครงสร้างของงาน ว่าเป็น ระดับความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงานและวิธีในการปฏิบัติงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบ ถ้าหากมีความคลุมเครือและไม่มีความแน่นอนแล้วระดับของสถานการณ์ที่เอื้อต่อผู้นำย่อมลดลง ผู้นำควรตอบให้ได้ว่างานที่ทุกคนรับผิดชอบคืองานอะไรทำไมต้องทำ และทำอย่างไร

วิลโล ทงทวิ (2544: 14) ได้ให้ความหมายของลักษณะงานว่าหมายถึง ลักษณะงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ สติปัญญาปฏิบัติหน้าที่การทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

Muchinsky (1993: 283-284 อ้างถึงใน ฉัฐชัย อุ้ใหม่, 2552: 9) ได้ให้ความหมายของลักษณะงานไว้ว่า เป็นลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ เช่น งานที่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับ (Feedback) การมีความหมายของงานที่ทำ โอกาสมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เป็นต้น

Steers (1997: 46 อ้างถึงใน ฉัฐชัย อุ้ใหม่, 2552: 9) ได้ให้ความหมายของลักษณะงานว่าหมายถึง สภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบอยู่ ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นอิสระในงาน ความหลากหลายในงาน ความประจักษ์ในงาน ผลป้อนกลับของงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

สรุปได้ว่า ลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงานและวิธีในการปฏิบัติงานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรับผิดชอบที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จอย่างดีที่สุด ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องทุ่มเทพลังและอำนาจที่อยู่ในตนและต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

### 2.3.2 ผลกระทบของลักษณะต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.3.2.1 ความน่าสนใจและความหลากหลายในงาน Hall (1972) และ Buchanan (1974) พบว่าความหลากหลายของงานจะเป็นลักษณะงานที่ทำท่าย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะพัฒนาความผูกพันที่มีต่อองค์กรที่พนักงานทำงานอยู่ เพราะงานที่ทำท่ายจะเป็นเสมือนแรงกระตุ้นและปัจจัยที่ส่งเสริมสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งก่อให้เกิดความพอใจที่จะสนองความต้องการประสบความสำเร็จของแต่ละคน ลักษณะงานที่ทำท่ายจะส่งเสริมให้มีการแข่งขันผลงาน เป็นเสมือนแรงจูงใจให้บุคคลมีความกระตือรือร้นในการทำงานตรงข้ามกับงานที่ซ้ำซากจำเจ ทำให้เกิดความเคยชิน

ไม่น่าสนใจ ไม่จูงใจให้ทำงาน ถ้าบุคคลนั้นรับรู้ว่าจะงานน่าสนใจ มีความหลากหลาย บุคคลจะทำงานโดยอิสระ พัฒนางานอยู่เสมอและผูกพันอยู่กับงาน ถ้าบุคคลรับรู้ว่าจะงานไม่น่าสนใจ ซ้ำซากจำเจ จะเกิดความรู้สึกที่ถอยและเมื่อหน้าการทำงาน ดังนั้นการสร้างควมพึงพอใจเพื่อการคงอยู่ในงาน คือการได้ปฏิบัติงานที่มีความหลากหลาย มีความท้าทาย และบุคคลสามารถปฏิบัติงานนั้นเพื่อตอบสนองความท้าทายได้สำเร็จ

2.3.2.2 ผลการป้อนกลับของงาน การประเมินผลงานและการได้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อปรับปรุงตนเองและปรับปรุงงานเกี่ยวกับการทำงานของบุคคล บุคคลต้องการผลป้อนกลับของงานเพราะ ต้องการข้อมูลซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์จะต้องเป็นข้อมูลที่แท้จริง ต้องการทราบความสามารถของตนเป็นระยะๆ ทำให้บุคคลสามารถทราบความสามารถของตนและเพื่อเพิ่มอำนาจในการต่อรองกับผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับผู้ได้บังคับบัญชาและงานที่ตนเองทำ ซึ่งการได้รับผลป้อนกลับของงานจะมีผลบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน จะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการประเมินผลการทำงานของตนเองเป็นข้อมูลที่ทำให้บุคคลรับรู้ถึงผลงานที่ดีหรือไม่ดีของตนเอง โดยนำไปเชื่อมโยงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยบุคคลจะคาดหวังผลการประเมินผลงานจากทั้งผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการ ซึ่งสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับได้ทั้งสิ้น (Hackman and Oldman, 1980)

2.3.2.3 ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ Kahn (1964 อ้างถึงใน ฉวีชัย อุโหม, 2552: 10) กล่าวว่า ในองค์กรหนึ่งๆ สมาชิกมีข่าวสารที่แน่นอนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนเองใน การปฏิบัติงาน ดังนั้นกระบวนการสื่อสารและกระจายข่าวสารจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร เพราะ บุคคลเจ้าของบทบาทจะแสดงออกถึงบทบาทที่เหมาะสมได้มากน้อยเพียงใด บุคคลจะต้องรู้ว่าอะไรคือความคาดหวังของบุคคลอื่นๆ ที่มีต่อเขา ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ได้บังคับบัญชาและบุคคลเจ้าของบทบาทต้องรู้ขอบเขตของกิจกรรมที่ได้รับความรับผิดชอบของตน

2.3.2.4 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้ทำงานที่มีลักษณะงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้สมาชิกขององค์กรมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น เนื่องจากพนักงานมีโอกาสที่จะพบปะพูดคุยกับสมาชิกขององค์กรมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น เนื่องจากพนักงานมีโอกาสที่จะพบปะพูดคุยกับสมาชิกขององค์กรอื่นๆ บ่อยๆ ทำให้เกิดความแน่นแฟ้นในความสัมพันธ์มากขึ้น และนำมาซึ่งความผูกพันกับองค์กร (Sheldon, 1971)

การมีปฏิสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา มีผลต่อการปฏิบัติงานในองค์กรการทำงานให้บุคคลมีความพึงพอใจในการคงอยู่ในหน่วยงาน และงานที่มีโอกาสได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอื่นๆ จำให้มีความยึดมั่นต่อองค์กรมากขึ้น (Buchanan, 1974 และ ฉวีชัย อุโหม, 2552: 12)

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรรยา ห่วงเทศ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 พบว่า โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมจิตร จันทร์เพ็ญ (2557) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมแล้วเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.73 ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.00 ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 3.93 ด้าน ความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.92 ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร 3.37 ด้านความเสียสละเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.13 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ได้แก่ ตัวแปรอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสถาบัน ความท้าทายในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน ลักษณะการทำงานเป็นทีม เงินเดือนและสวัสดิการ การพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกรู้ว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกรู้ว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้

ธนรัฐ นาทอง (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ด้านอายุที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยทางสถิติ ส่วนระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และสังกัด ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร 2) ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ความมีอิสระในการทำงานอยู่ในระดับมาก ความสำคัญของงาน อยู่ในระดับมาก ความมีเอกลักษณ์ของงานอยู่ในระดับมาก และการมีส่วนร่วมของงาน ระดับปานกลาง 3) ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยที่ปัจจัยที่มีต่อ

ความผูกพันต่อองค์กรเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร อยู่ในระดับมาก ความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลางและความรู้สึกว่าคุณค่าองค์กรเป็นที่พึงพาได้ ระดับปานกลาง 4) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 อยู่ในระดับปานกลาง

แสงเดือน รักษาใจ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีระยะเวลาการทำงาน ตั้งแต่ 1 ปี – 4 ปี และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความมีอิสระในการทำงาน ประกอบด้วย พนักงานที่มีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดเวลา และสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ 2) ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ประกอบด้วยพนักงานจะทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าต่างคนต่างทำ มีความจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่นๆ อยู่เสมอและมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็น ไปอย่างแน่นแฟ้น 3) ด้านความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้า ประกอบด้วย หน่วยงานมีการสนับสนุนพนักงานในการได้รับตำแหน่ง ที่สูงขึ้น มีความรู้สึกต่อโอกาสก้าวหน้าจากการทำงานและมีโอกาสที่ได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ใดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท และระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ใดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ค่าดับมากที่สุด คือ ด้านความรู้สึก รองลงมาคือด้านบรรทัดฐานทางสังคมและด้านความต่อเนื่อง

พิมพ์ชนก ทราชข้าว (2553) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยที่แสดงถึงความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร อยู่ในระดับผูกพันมาก ส่วนปัจจัย

ด้านลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรสระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร และระดับตำแหน่งงานไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความผูกพันขององค์กร เช่นเดียวกับปัจจัยใน ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรและทัศนคติ ต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ที่โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ณัฐชัย อุใหม่ (2552) ศึกษาเรื่อง ลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง เห็นด้วยมากกับลักษณะงาน และมีความเห็นว่าบรรยากาศในการทำงานอยู่ในระดับพอใช้ จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานมีความแตกต่างกันทางด้านลักษณะส่วนบุคคล มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และยังพบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อรอุสา เกษรสังข์ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ส่วนด้านความยุติธรรมและด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีผลน้อยที่สุด ความผูกพันต่อองค์กรอย่างสูงมากในภาพรวม และในทุกๆ ด้าน ส่วนด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร โดยพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันและผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่าในภาพรวมและด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านความยุติธรรม และด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่กล่าวมาสามารถนำมาสรุปได้ตามตารางที่ 2.2 ดังนี้

ตารางที่ 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
จรรยา ห่วงเทศ (2558)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208	พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 จำนวน 12 สาขา จำนวน 94 คน	1. ระดับความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฯ พบว่าโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง 3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฯ พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง
สมจิตร จันทร์เพ็ญ (2557)	ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนทุกส่วนงาน จำนวน 164 คน	ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ และส่วนงานที่สังกัด ที่มีความแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งการปฏิบัติงาน และระยะเวลาที่ทำงานสถาบัน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
ธนรัฐ นาทอง (2556)	ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5	พนักงานธนาคารออมสิน สังกัดธนาคารออมสินภาค 5 ประกอบด้วย ธนาคารออมสินเขต นครปฐม 1 ธนาคารออมสินเขตนครปฐม 2 ธนาคารออมสิน เขตกาญจนบุรี ธนาคารออมสินเขตนนทบุรี 1 ธนาคารออมสินเขต นนทบุรี 2 และธนาคารออมสินเขตสุพรรณบุรี จำนวน 279 คน	1. ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยทางสถิติ ส่วนระดับการศึกษา ระยะเวลา ที่ปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และสังกัดไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร 2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ความมีอิสระในการทำงานอยู่ในระดับมาก ความสำคัญของงาน อยู่ในระดับมาก ความมีเอกลักษณ์ของงานอยู่ในระดับมาก และการมีส่วนร่วมของงาน ระดับปานกลาง

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
			3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยที่ปัจจัยที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียงขององค์กร อยู่ในระดับมาก ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลางและความรู้สึกว่าคุณเป็นที่พึ่งพาได้ ระดับปานกลาง
แสงเดือน รักษาใจ (2554)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพ ประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	พนักงานบริษัทกรุงเทพ ประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 277 คน	1. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือพนักงานที่มีความพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร 2. พนักงานที่มีความแตกต่างในองค์ประกอบ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงานจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ปาริชาติ บัวเป็ง (2554)	ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด)	พนักงาน บริษัทไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) จำนวน 336 คน	1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน 2. ปัจจัยลักษณะงานและประสบการณ์ในการทำงาน มีผลต่อผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด)
พิมพ์ชนก ทราชข้าว (2553)	ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด	พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) กลุ่ม จำนวน 214 คน	1. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร และระดับตำแหน่งงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร



ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
			2. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณะของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความผูกพันขององค์กร 3) ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่างค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ที่โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
ณัฐชัย อุโหม (2552)	ลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย	พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย จำนวน 447 คน	พนักงานนี้มีลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ และระยะเวลาในปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และฝ่ายงานที่ปฏิบัติ ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน
อรอุสา เกษรสังข์ (2550)	ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่	พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ จำนวน 249 คน	พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ ปัจจัยลักษณะประชากรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จะเห็นว่า จากการศึกษาด้าน เพศ ของ สมจิตร จันทร์เพ็ญ (2557); แสงเดือน รักษาใจ (2554); ปารีชาต บัวเป็ง (2554); พิมพชนก ทราชข้าว (2553) และ ณัฐชัย อุโหม (2552) พบว่า เพศที่แตกต่างกัน ไม่ว่าเพศหญิงหรือเพศชาย จะไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ อรอุสา เกษรสังข์ (2550) การศึกษาด้านระดับการศึกษาของ ฐนรัฐ นาทอง (2556); ปารีชาต บัวเป็ง (2554); พิมพชนก ทราชข้าว (2553) และ ณัฐชัย อุโหม (2552) พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะจบจากระดับไหนมากก็ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความ

ผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ สมจิตร จันทร์เพ็ญ (2557); แสงเดือน รักษาใจ (2554) และอรอุสา เกษรสังข์ (2550) การศึกษาด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของชนรัฐ นาทอง (2556); แสงเดือน รักษาใจ (2554); ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) และพิมพ์ชนก ทรายข้าว (2553) พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะทำงานมาแล้วมากน้อยแค่ไหน ก็ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ สมจิตร จันทร์เพ็ญ (2557); ณัฐชัย อุโหม (2552) และอรอุสา เกษรสังข์ (2550) การศึกษาด้านอายุ ของแสงเดือน รักษาใจ (2554) และพิมพ์ชนก ทรายข้าว (2553) พบว่า อายุที่แตกต่างกันของพนักงานแต่ละคนไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ สมจิตร จันทร์เพ็ญ (2557); ชนรัฐ นาทอง (2556); ปาริชาติ บัวเป็ง (2554); ณัฐชัย อุโหม (2552) และอรอุสา เกษรสังข์ (2550) การศึกษาด้านสถานภาพสมรส ของปาริชาติ บัวเป็ง (2554); พิมพ์ชนก ทรายข้าว (2553) และณัฐชัย อุโหม (2552) พบว่าสถานภาพสมรสของพนักงาน จะแตกต่างกัน ก็ย่อมไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ สมจิตร จันทร์เพ็ญ (2557) และอรอุสา เกษรสังข์ (2550) การศึกษาด้านรายได้ต่อเดือน ของณัฐชัย อุโหม (2552) พบว่า ไม่ว่ารายได้ต่อเดือนที่ได้รับจะแตกต่างกัน ก็ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ อรุสา เกษรสังข์ (2550) การศึกษาด้านตำแหน่งการปฏิบัติงานของ สมจิตร จันทร์เพ็ญ (2557) และ ณัฐชัย อุโหม (2552) พบว่า ลักษณะตำแหน่งที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ พิมพ์ชนก ทรายข้าว (2553) และอรอุสา เกษรสังข์ (2550)

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ล้วนมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้งสิ้น มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของหน่วยงานนั้นๆ จากการศึกษาปัจจัยลักษณะงานข้างต้นสามารถแบ่งลักษณะงานออกเป็น 4 ด้าน ตามแนวคิดของ Steers (1977, อ้างถึงใน ปิยะเชษฐ์ เรื่องไฟโรจน์, 2548: 17) ประกอบด้วย ด้านความมีอิสระในการทำงาน (ชนรัฐ นาทอง, 2556; แสงเดือน รักษาใจ, 2554; ปาริชาติ บัวเป็ง, 2554; พิมพ์ชนก ทรายข้าว, 2553 และณัฐชัย อุโหม, 2552) ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน (ชนรัฐ นาทอง, 2556 และณัฐชัย อุโหม, 2552) ด้านความสำคัญของงาน (ชนรัฐ นาทอง, 2556) และด้านการมีส่วนร่วมในการให้บริการ (ชนรัฐ นาทอง, 2556 และแสงเดือน รักษาใจ, 2554)

ส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูง ซึ่งสามารถแบ่งการศึกษาตามทฤษฎีของ Steers (1977, อ้างถึงใน ปิยะเชษฐ์ เรื่องไฟโรจน์, 2548: 17) ออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร (ชนรัฐ นาทอง, 2556; ปาริชาติ บัวเป็ง, 2554 และพิมพ์ชนก ทรายข้าว, 2553)

ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ (ชนรัฐ นาทอง, 2556; จรรยา ห่วงเทศ, 2558 และพิมพ์ชนก ทรายข้าว, 2553) ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร (ชนรัฐ นาทอง, 2556; ปารีชาต บัวเป็ง, 2554 และพิมพ์ชนก ทรายข้าว, 2553) และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (ชนรัฐ นาทอง, 2556 และพิมพ์ชนก ทรายข้าว, 2553)

## 2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากภาพที่ 2.4 แสดงถึงกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ โดยตัวแปรต้นแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนตัวแปรตามคือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่



### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และทำการนำเสนอทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ซึ่งเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Source) โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 สมมติฐาน
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 ระยะเวลาในการศึกษา

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยผู้วิจัยได้ข้อมูลรายงานจำนวนพนักงานจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ทั้งหมด จำนวน 284 คน ณ เดือน กันยายน 2560

##### 3.1.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้คือ พนักงานทั้งหมดที่ปฏิบัติงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 284 คน

### 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 3.2.1 ตัวแปรต้น

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน
2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการให้บริการ
3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

#### 3.2.2 ตัวแปรตาม

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

### 3.3 สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่
2. ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้แนวทางการตั้งคำถามส่วนหนึ่งจาก Steers (1977, อ้างถึงใน ปิยะเชษฐ เรื่องไฟโรจน์, 2548: 17) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบเลือกตอบ (Multiple Choice Question) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย เข้าใจวัตถุประสงค์ของงาน เข้าใจคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่งเมื่อได้รับมอบหมาย ภาระงานการทำงานมีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน แบบสอบถามส่วนนี้ เป็นการวัดข้อมูลแบบ อัตราภาคชั้น (Interval Scale) โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบ Likert's Scale

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ประกอบด้วย ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กรและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แบบสอบถามส่วนนี้ เป็นการวัดข้อมูลแบบ อัตราภาคชั้น (Interval Scale) โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบ Likert's Scale

ส่วนที่ 4 ด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ แบบสอบถามส่วนนี้ เป็นการวัดข้อมูลแบบ อัตราภาคชั้น (Interval Scale) โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบ Likert's Scale

โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบ Likert's Scale โดยกำหนดระดับดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5 คะแนน
เห็นด้วย	ให้คะแนน	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1 คะแนน

ซึ่งแนวคำถามในส่วนต่างๆ ได้มีการอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้มีการศึกษาในบทที่ 2 ซึ่งสามารถนำเสนอสรุปได้ออกมาเป็นแต่ละส่วนได้ตามตารางที่ 3.1

**ตารางที่ 3.1** แนวทางการตั้งคำถาม

แบบสอบถาม	ชื่อผู้วิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการตั้งคำถาม
ส่วนที่ 1 ด้านประชากรศาสตร์	อรอุสา เกษรสังข์ (2550); พิมพ์ชนก ทราชข้าว (2553); ปาริชาติ บัวเป็ง (2554); สมจิตร จันทรเพ็ญ (2557) และ ณิชชัช อุโหม (2552)

ตารางที่ 3.1 แนวทางการตั้งคำถาม (ต่อ)

แบบสอบถาม	ชื่อผู้วิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการตั้งคำถาม
ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน	Steers (1977); ธนรัฐ นาทอง (2556); แสงเดือน รักษาใจ (2554); พิมพ์ชนก ทราชข้าว (2553); ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) และณัฐชัย อุโหม (2552)
ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	Steers (1977); ธนรัฐ นาทอง (2556); แสงเดือน รักษาใจ (2554); พิมพ์ชนก ทราชข้าว (2553); ปาริชาติ บัวเป็ง (2554)
ส่วนที่ 4 ด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่	ธนรัฐ นาทอง (2556); แสงเดือน รักษาใจ (2554) และ อรุสา เกษรสังข์ (2550)

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานฝ่ายต่างๆ ที่สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยทำเป็นในรูปแบบของแบบสอบถามออนไลน์
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามมาบันทึกและตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

### 3.6 การวิเคราะห์และการประมวลผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้แล้ว ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องก่อนแล้วจึงนำข้อมูลไปคำนวณด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science for Window version 20) และใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลประเภทต่างๆ ดังนี้

#### 3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน



(Standard Deviation) โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 กำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายสำหรับคะแนนเฉลี่ยโดยอาศัยหลักการแบ่งอันตรภาคชั้นตามวิธีการคำนวณทางคณิตศาสตร์ไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

### 3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

โดยนำข้อมูลตัวอย่างมาอธิบายส่วนรวม เป็นการอ้างอิงหรือการอนุมาน โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Science for Window version 20) รายละเอียดการวิเคราะห์ในแต่ละด้านเป็นดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว (Independent-Samples T Test) และจะใช้สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ในระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี (Least Significant Difference)

2. การวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ใช้เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานและและปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

การแปลความหมายของสหสัมพันธ์สัมพัทธ์ (r) ของลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กร

ค่าสหสัมพันธ์ 0.81-1.00	หมายถึง	ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรสูงมาก
ค่าสหสัมพันธ์ 0.61-0.80	หมายถึง	ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรสูง
ค่าสหสัมพันธ์ 0.41-0.60	หมายถึง	ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์ 0.21-0.40	หมายถึง	ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรต่ำ
ค่าสหสัมพันธ์ 0.00-0.20	หมายถึง	ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรต่ำมาก

### 3.7 ระยะเวลาในการศึกษา

กำหนดระยะเวลาเก็บข้อมูลประมาณ 2 เดือน ระหว่างตุลาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน  
พ.ศ. 2560



## บทที่ 4 ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 284 คน ซึ่งได้ผลวิจัย ดังนี้

### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 284 คน ซึ่งแบ่งข้อมูลทั่วไปตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	88	30.99
หญิง	196	69.01
2. อายุ		
21-30 ปี	85	29.93
31-40 ปี	150	52.82
41-50 ปี	30	10.56
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	19	6.69
3. สถานภาพ		
โสด	198	69.72
สมรส	79	27.82
อื่นๆ	7	2.46

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	2.11
ปริญญาตรี	91	32.04
สูงกว่าปริญญาตรี	187	65.85
5. รายได้ต่อเดือน		
15,000-25,000 บาท	72	25.35
25,001-35,000 บาท	97	34.15
35,001-45,000 บาท	69	24.30
มากกว่า 45,000 บาท	46	16.20
6. อายุการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	31	10.92
1-3ปี	91	32.04
4-6ปี	90	31.69
7-10 ปี	40	14.08
7. สายงานการปฏิบัติงาน		
กลุ่มกลยุทธ์ขนาดใหญ่	38	13.38
กลุ่มพัฒนาคุณภาพสินค้าเชิงธุรกิจขนาดใหญ่	55	19.37
สายงานธุรกิจขนาดใหญ่ 1)	80	28.17
สายงานธุรกิจขนาดใหญ่ 2	111	39.08

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 284 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 69.01 และเพศชาย 88 คน คิดเป็นร้อยละ 30.99

ด้านอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 52.82 รองลงมา มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 29.93 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 และน้อยที่สุดมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.69

ด้านสถานภาพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 69.72 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 27.82 และอื่นๆ อีกจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.46

ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 65.85 รองลงมาคือจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 32.04 และจบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11

ด้านรายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ประมาณ 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 34.15 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนประมาณ 15,000 – 25,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 25.35 รายได้ต่อเดือนประมาณ 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20

ด้านอายุการทำงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานมา 1 – 3 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 32.04 รองลงมาคือ มีประสบการณ์การทำงานมา 4 - 6 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 31.69 ประสบการณ์การทำงาน 7 – 10 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 14.08 ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.27 และมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.92

ด้านสายงานการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในสายงานธุรกิจขนาดใหญ่ 2 จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 39.08 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานอยู่ในสายงานธุรกิจขนาดใหญ่ 1 จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 28.17 ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มพัฒนาคุณภาพสินค้าหรือธุรกิจขนาดใหญ่ จำนวน 55 คน และปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มกลยุทธ์ขนาดใหญ่ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 13.38

## 4.2 ปัจจัยด้านลักษณะงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยด้านลักษณะงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความมีอิสระในการทำงาน			
1. ท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้	3.52	0.66	มาก
2. ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น	3.71	0.62	มาก
3. ผู้บังคับบัญชามักคอยควบคุมดูแลการทำงานของท่านอย่างใกล้ชิดและเข้มงวด	3.40	0.71	ปานกลาง
4. กฎ ระเบียบ ส่วนใหญ่ของหน่วยงานมักจะจำกัดความเป็นอิสระในการทำงานของท่าน	3.55	0.70	มาก
ภาพรวมด้านความมีอิสระในการทำงาน	3.55	0.51	มาก

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการรับรู้ (ต่อ)

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน</b>			
5. ท่านสามารถระบุงานที่ทำอยู่ว่ามีลักษณะขั้นตอนและวิธีการทำงานได้	3.67	0.65	มาก
6. งานในความรับผิดชอบของท่านมีขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ขาดการเป็นระบบและชัดเจน	2.90	0.89	ปานกลาง
7. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านทราบดีว่าควรแก้ปัญหาอย่างไร	3.75	0.60	มาก
8. ท่านสามารถมองเห็นความสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจน	3.70	0.63	มาก
ภาพรวมด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	3.51	0.49	มาก
<b>ด้านความสำคัญของงาน</b>			
9. งานที่ท่านรับผิดชอบนั้น เป็นงานที่องค์กรให้ความสำคัญ	3.69	0.68	มาก
10. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้นมีส่วนช่วยส่งเสริมความก้าวหน้าของท่าน	3.60	0.67	มาก
11. งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กรของท่าน	3.54	0.70	มาก
12. งานที่ท่านรับผิดชอบต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	3.74	0.67	มาก
ภาพรวมด้านความสำคัญของงาน	3.64	0.62	มาก
<b>ด้านการมีส่วนร่วมในการให้บริการ</b>			
13. องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางในการปฏิบัติงาน	3.48	0.64	มาก
14. เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน	3.71	0.63	มาก
15. ท่านไม่เคยได้รับ โอกาสจากผู้บังคับบัญชาให้อธิบายเหตุผลในการทำงาน	2.58	0.83	น้อย
16. ท่านรู้สึกว่าเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วมทำให้งานในองค์กรก้าวหน้า	3.44	0.65	มาก
ภาพรวมด้านความสำคัญของงาน	3.30	0.48	ปานกลาง
ภาพรวมปัจจัยด้านลักษณะงาน	3.50	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด พบว่า

ด้านความสำคัญของงาน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ งานที่ท่านรับผิดชอบต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 รองลงมาคือ งานที่ท่านรับผิดชอบนั้น เป็นงานที่องค์กร

ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้นมีส่วนช่วยส่งเสริมความก้าวหน้าของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 และงานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กรของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 ตามลำดับ

ด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด พบว่า ท่านสามารถพิจารณาของตนเองในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 มีความคิดเห็นระดับมาก รองลงมาคือ กฎ ระเบียบ ส่วนใหญ่ของหน่วยงานมักจะจำกัดความเป็นอิสระในการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 มีความคิดเห็นระดับมาก ท่านมีโอกาสดำเนินการและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 มีความคิดเห็นระดับมาก และผู้บังคับบัญชามักคอยควบคุมดูแลการทำงานของท่านอย่างใกล้ชิดและเข้มงวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 มีความคิดเห็นระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด พบว่า เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านทราบดีว่าควรแก้ปัญหาอย่างไร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 มีความคิดเห็นระดับมาก รองลงมาคือ ท่านสามารถมองเห็นความสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 มีความคิดเห็นระดับมาก ท่านสามารถระบุงานที่ทำอยู่ว่ามีลักษณะขั้นตอนและวิธีการทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และงานในความรับผิดชอบของท่านมีขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ขาดการเป็นระบบและชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 มีความคิดเห็นระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านความสำคัญของงาน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด พบว่า เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 มีความคิดเห็นระดับมาก รองลงมาคือ องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เท่ากับ 0.64 มีความคิดเห็นระดับมาก ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วมทำให้งานในองค์กรก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.65 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และท่านไม่เคยได้รับ โอกาสจากผู้บังคับบัญชาให้อธิบายเหตุผลในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.83 มีความคิดเห็นระดับน้อย ตามลำดับ

### 4.3 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัด ธุรกิจในขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร</b>	3.52	0.66	มาก
1. ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าต่อองค์กร	2.80	0.75	ปานกลาง
2. เท่าที่ผ่านมามีคนไม่เคยได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญและน่าสนใจ	3.51	0.66	มาก
3. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับท่านเหมือนกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น	3.40	0.63	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมอย่างมากในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ	3.52	0.66	มาก
<b>ภาพรวมด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร</b>	<b>3.31</b>	<b>0.49</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้</b>			
5. ท่านคิดว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรไม่คุ้มค่ากับความ อดทนหาที่ได้ศึกษาให้กับธนาคารกรุงไทย	2.90	0.75	ปานกลาง
6. นับตั้งแต่ท่านทำงานกับองค์กรมา ท่านไม่เคยได้ใช้ประโยชน์จากสวัสดิการ เท่าที่ควร	2.79	0.74	ปานกลาง
7. ท่านได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ประจำหรืองานที่ ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ	3.47	0.61	มาก
8. หากมีเรื่องเดือดร้อนองค์กรสามารถให้การช่วยเหลือท่านได้ในบางโอกาส	3.34	0.59	ปานกลาง
<b>ภาพรวมด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้</b>	<b>3.13</b>	<b>0.48</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร</b>			
9. องค์กรของท่านได้รับความเชื่อถือและได้รับการสนับสนุนจากประชาชน	3.98	0.62	มาก
10. องค์กรของท่านเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป	4.16	0.66	มาก
11. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อบอกว่าท่านปฏิบัติงานที่องค์กรแห่งนี้	3.90	0.58	มาก
12. การทำงานในหน่วยงานของท่านทำให้ท่านรู้สึกมั่นคง	3.89	0.61	มาก
<b>ภาพรวมด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร</b>	<b>3.99</b>	<b>0.51</b>	<b>มาก</b>



**ตารางที่ 4.3** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน  
(ต่อ)

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>			
13. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	3.99	0.52	มาก
14. เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดีต่อท่าน	3.95	0.53	มาก
15. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	3.94	0.54	มาก
16. ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนสำคัญในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน	3.80	0.58	มาก
<b>ภาพรวมด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>	<b>3.92</b>	<b>0.47</b>	<b>มาก</b>
<b>ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน</b>	<b>3.58</b>	<b>0.37</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด พบว่า

ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ องค์กรของท่านเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 รองลงมาคือ องค์กรของท่านได้รับความเชื่อถือ และได้รับการสนับสนุนจากประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อบอกว่าท่านปฏิบัติงานที่องค์กรแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 และการทำงานในหน่วยงานของท่านทำให้ท่านรู้สึกมั่นคง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดีต่อท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 และท่านรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนสำคัญในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 ตามลำดับ

ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด พบว่า ท่านรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมอย่างมากในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 มีความคิดเห็นระดับมาก รองลงมาคือ เท่าที่ผ่านมามีคนไม่เคยได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญและน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 มีความคิดเห็นระดับมาก ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับท่านเหมือนกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 มีความคิดเห็นระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด พบว่า ท่านได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ประจำหรืองานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 มีความคิดเห็นระดับมาก รองลงมาคือ หากมีเรื่องเดือดร้อนองค์กรสามารถให้การช่วยเหลือท่านได้ในบางโอกาส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 มีความคิดเห็นระดับปานกลาง นับตั้งแต่ท่านทำงานกับองค์กรมา ท่านไม่เคยได้ใช้ประโยชน์จากสวัสดิการเท่าที่ควร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และท่านคิดว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร ไม่คุ้มค่ากับความอดทนที่ได้อุทิศให้กับธนาคารกรุงไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 มีความคิดเห็นระดับปานกลาง ตามลำดับ

#### 4.4 ความผูกพันในองค์กรของพนักงาน

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน

ความผูกพันในองค์กรของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านเชื่อมั่นว่าเป้าหมายและนโยบายขององค์กรสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้	3.88	0.54	มาก
2. ท่านรู้สึกว่าการบริหารงานขององค์กรปัจจุบันมีความเหมาะสมกับสถานการณ์	3.63	0.66	มาก
3. ท่านมักจะบอกแก่เพื่อนฝูงอยู่เสมอว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่เยี่ยมมาก	3.57	0.68	มาก

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน (ต่อ)

ความผูกพันในองค์กรของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. ท่านเต็มใจที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย และท่านจะปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทและเต็มความสามารถ	3.94	0.56	มาก
5. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จได้	3.95	0.58	มาก
6. บ่อยครั้งที่ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบายขององค์กรในการแก้ปัญหาที่สำคัญๆ เกี่ยวกับพนักงาน	2.71	0.99	ปานกลาง
7. บ่อยครั้งที่ท่านลำบากใจในการยอมรับกับวิธีการปฏิบัติงานขององค์กร	2.67	0.95	ปานกลาง
8. ท่านจะยังคงทำงานที่องค์กรนี้ต่อไปตราบเท่าที่องค์กรจะดำรงอยู่	3.64	0.72	มาก
9. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ท่านเลือกทำงานกับองค์กรนี้ ถึงแม้ท่านจะมีโอกาสเลือกที่อื่นก็ตาม	3.65	0.65	มาก
10. หากสภาพการทำงานของท่านเปลี่ยนไปก็จะเป็นสาเหตุให้ท่านลาออกจากองค์กรนี้ได้	3.63	0.72	มาก
11. ท่านเห็นว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีกว่าองค์กรอื่นๆ	3.67	0.62	มาก
12. ท่านตั้งใจจะทำงานกับธนาคารกรุงไทยจนกว่าจะเกษียณอายุ	3.73	0.70	มาก
ความผูกพันในองค์กรของพนักงาน	3.56	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.343 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่พนักงานมีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านเต็มใจที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย และท่านจะปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทและเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และข้อที่พนักงานมีความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรน้อยที่สุด คือ บ่อยครั้งที่ท่านลำบากใจในการยอมรับกับวิธีการปฏิบัติงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

## 4.5 การทดสอบสมมติฐาน

### 4.5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน และสายงานการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

H0: ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ไม่แตกต่างกัน

H1: ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.5** การทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	เพศชาย		เพศหญิง		t	P
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
	3.64	0.50	3.52	0.38	1.98	0.04*

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย พบว่า เป็นการทดสอบสอ H1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยเพศชายมีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศหญิง

**ตารางที่ 4.6** ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย

ความผูกพันต่อ องค์กรของ พนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	4.02	3	1.34		
ภายในกลุ่ม	47.35	279	0.17			
รวม	51.37	282				

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย พบว่า ค่า  $F - test = 7.89$  Sig. =  $0.00 < 0.05$  สรุปผลการทดสอบได้ว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุที่ต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จึงนำมาทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparison) โดยวิธีการทดสอบ Least Square Difference (LSD Method) ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
		3.54	3.49	3.67	3.96
21 – 30 ปี	3.54	-	0.05	0.13	0.42*
31 – 40 ปี	3.49	-	-	0.17*	0.46*
41 – 50 ปี	3.67	-	-	-	0.29*
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	3.96	-	-	-	-

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 เมื่อทดสอบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุต่างๆ มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีระดับความผูกพันต่อองค์กร มากกว่ากลุ่มอายุ 21-30 ปี, 31-40 ปี และ 41-50 ปี และกลุ่มอายุ 41 – 50 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี

ตารางที่ 4.8 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย

ความผูกพันต่อ องค์กรของ พนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	1.26	2	0.63		
	ภายในกลุ่ม	50.11	280	0.18		
	รวม	51.37	282			

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทยพบว่า ค่า  $F - test = 3.53$  Sig. = 0.03 < 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านสถานภาพที่ต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงนำมาทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparison) โดยวิธีการทดสอบ Least Square Difference (LSD Method) ดังตารางที่ 4.9

**ตารางที่ 4.9** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{X}$	โสด	สมรส	อื่นๆ
		3.53	3.58	3.95
โสด	3.53	-	0.05	0.42*
สมรส	3.58	-	-	0.37*
อื่นๆ	3.95	-	-	

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มสถานภาพต่างๆ มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มสถานภาพอื่นๆ มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่ากลุ่มสถานภาพโสดและกลุ่มสถานภาพสมรส

**ตารางที่ 4.10** ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย

ความผูกพันต่อ องค์กรของ พนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	0.22	2	0.11		
	ภายในกลุ่ม	51.15	280	0.18		
	รวม	51.37	282			

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับ การศึกษากับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย พบว่า ค่า  $F - test = 0.60$  Sig. =  $0.55 > 0.05$  สรุปผลการทดสอบได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**ตารางที่ 4.11** ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย

ความผูกพันต่อ องค์กรของ พนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	3.10	3	1.03	5.97	0.00*
	ภายในกลุ่ม	48.27	279	0.17		
	รวม	51.37	282			

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้าน รายได้ต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทยพบว่า ค่า  $F - test = 5.97$  Sig. =  $0.00 < 0.05$  สรุปผลการทดสอบได้ว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ ต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงนำมาทดสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparison) โดยวิธีการทดสอบ Least Square Difference (LSD Method) ดังตารางที่ 4.12

**ตารางที่ 4.12** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	15,000-25,000	25,001-35,000	35,001-45,000	มากกว่า 45,000
		บาท	บาท	บาท	บาท
		<b>3.51</b>	<b>3.48</b>	<b>3.56</b>	<b>3.78</b>
15,000-25,000 บาท	3.51	-	0.02	0.06	0.28*
25,001-35,000 บาท	3.48	-	-	0.08	0.30*
35,001-45,000 บาท	3.56	-	-	-	0.22*
มากกว่า 45,000 บาท	3.78	-	-	-	-

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มรายได้ต่อเดือน ต่างๆ มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาท กลุ่มรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท และกลุ่มรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท

**ตารางที่ 4.13** ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย

ความผูกพันต่อ องค์กรของ พนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	3.95	4	0.99	5.79	0.00*
	ภายในกลุ่ม	47.42	278	0.17		
	รวม	51.37	282			

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทยพบว่า ค่า  $F - test = 5.97$  Sig. =  $0.00 < 0.05$  สรุปผลการทดสอบได้ว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุการทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงนำมาทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparison) โดยวิธีการทดสอบ Least Square Difference (LSD Method) ดังตารางที่ 4.14

**ตารางที่ 4.14** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.52	3.46	3.55	3.57	3.87
ต่ำกว่า 1 ปี	3.52	-	0.06	0.02	0.04	0.34*
1-3 ปี	3.46	-	-	0.09	0.11	0.41*
4-6 ปี	3.55	-	-	-	0.02	0.32*
7-10 ปี	3.57	-	-	-	-	0.30*
มากกว่า 10 ปี		-	-	-	-	-

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 4.14 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอายุการทำงานเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุการทำงานต่างๆ มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่ากลุ่มที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี, กลุ่มอายุการทำงานระหว่าง 1 – 3 ปี, กลุ่มอายุการทำงานระหว่าง 4 – 6 ปี และกลุ่มการทำงานระหว่าง 7 – 10 ปี

**ตารางที่ 4.15** ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านสายงานการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย

ความผูกพันต่อ องค์กรของ พนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	0.40	3	0.13	0.74	0.53
	ภายในกลุ่ม	50.97	279	0.18		
	รวม	51.37	282			

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านสายงานการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย พบว่า ค่า  $F - test = 0.74$  Sig. = 0.53 > 0.05 สรุปผลการทดสอบได้ว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านสายงานการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### 4.5.2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการให้บริการ ของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

H0: ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

H1: ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยลักษณะงาน	ความผูกพันต่อองค์กร			
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	0.48**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	0.56**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความสำคัญของงาน	0.48**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการมีส่วนร่วมในการให้บริการ	0.55**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
ภาพรวมทั้งหมด	0.63**	0.00	สูง	เดียวกัน

หมายเหตุ: \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงาน ประกอบด้วย ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการให้บริการ กับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งเมื่อพิจารณาภาพรวมทั้งหมดพบว่า ปัจจัยลักษณะงาน Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ปัจจัยลักษณะงานภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.63 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ในระดับสูงซึ่งสอดคล้อง กับ สมมติฐานที่ได้ตั้งไว้หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานที่ดีขึ้นจะทำให้ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ เพิ่มขึ้นในระดับสูงและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอธิบายรายละเอียดแต่ละด้านได้ดังนี้

ปัจจัยลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และมีค่า r เท่ากับ 0.48 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทาง เดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านความมีอิสระงานที่ดีขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยลักษณะงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.01 และมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.56 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงานที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยลักษณะงาน ด้านความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.48 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านความสำคัญของงานที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยลักษณะงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.55 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการให้บริการที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

#### 4.5.3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

H0: ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

H1: ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิสัมพันธระหว่างปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานกับความผูกพัน ต่อองค์กร

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ความผูกพัน ต่อองค์กร			
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	0.61**	0.000	สูง	เดียวกัน
ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้	0.52**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร	0.62**	0.000	สูง	เดียวกัน
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.63**	0.000	สูง	เดียวกัน
ภาพรวมทั้งหมด	0.78**	0.000	สูง	เดียวกัน

หมายเหตุ: \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งเมื่อพิจารณาภาพรวมทั้งหมดพบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.78 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ในระดับสูงซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ เพิ่มขึ้นในระดับสูงและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอธิบายรายละเอียดแต่ละด้านได้ดังนี้

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่า r เท่ากับ 0.61 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ เพิ่มขึ้นในระดับสูง

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.52 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.62 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กรที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ เพิ่มขึ้นในระดับสูง

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.63 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ เพิ่มขึ้นในระดับสูง

#### 4.4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

**ตารางที่ 4.18** สรุปผลทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
1. เพศ	✓
2. อายุ	✓
3. สถานภาพ	✓
4. ระดับการศึกษา	✗
5. รายได้ต่อเดือน	✓

**ตารางที่ 4.18** สรุปผลทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร  
ของ พนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ (ต่อ)

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
6. อายุการทำงาน	✓
7. สายงานการปฏิบัติงาน	✗

หมายเหตุ: เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H1 (มีความแตกต่างกัน)

เครื่องหมาย ✗ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H0 (ไม่มีความแตกต่างกัน)

**ตารางที่ 4.19** แสดงสรุปผลทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ใน  
การทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคาร  
กรุงไทย สำนักงานใหญ่

ปัจจัย	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
<b>ปัจจัยด้านลักษณะงาน</b>	
1. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	✓
2. ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	✓
3. ด้านความสำคัญของงาน	✓
4. ด้านการมีส่วนร่วมในการให้บริการ	✓
<b>ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน</b>	
1. ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	✓
2. ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้	✓
3. ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร	✓
4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	✓

หมายเหตุ: เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H1 (มีความสัมพันธ์)

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้คือ พนักงานทั้งหมดที่ปฏิบัติงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 284 คน ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ออนไลน์ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาประกอบและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ ในแต่ละส่วน ซึ่งสามารถสรุปผลวิจัยได้ดังนี้

#### 5.1 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัด ธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายได้ ดังนี้

##### 5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่แตกต่างกัน สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายได้

5.1.1.1 พนักงานที่ปฏิบัติงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า เพศหญิงและเพศชายมีความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานที่แตกต่างกัน โดยเพศชายจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้อง กับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ที่กล่าวว่า ลักษณะความต้องการของแต่ละบุคคล จะมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ รายได้ อาชีพ การศึกษา ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ นิยมนำมาใช้ในการศึกษาความต้องการของมนุษย์ เพราะเนื่องจาก ลักษณะ ประชากรศาสตร์เป็นสถิติที่วัดได้ แล้วสามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ สูงสุดกับองค์กร ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ สมจิตร จันทร์เพ็ญ (2557); แสงเดือน รักษาใจ (2554);

ปารีชาติ บัวเป็ง (2554); พิมพชนก ทราชข้าว (2553); ณิชชัย อุโหม (2552) และอรอุสา เกษรสังข์ (2550) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไม่แตกต่างกัน

5.1.1.2 พนักงานที่ปฏิบัติงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า กลุ่มช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จะมีระดับความผูกพันองค์กรมากกว่ากลุ่มอายุ 21 – 30 ปี กลุ่มอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่ม 41 – 50 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมจิตร จันทร์เพ็ญ (2557); ธนรัฐ นาทอง (2556); ปารีชาติ บัวเป็ง (2554); ณิชชัย อุโหม (2552) และอรอุสา เกษรสังข์ (2550) ที่ว่าอายุที่แตกต่างกันของพนักงานภายในองค์กรย่อมมีผลระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และขัดแย้งกับงานวิจัยของแสงเดือน รักษาใจ (2554) และพิมพชนก ทราชข้าว (2553) ที่ว่าไม่ว่าจะอายุพนักงานภายในองค์กรจะมากขึ้นแค่ไหนหรือมีความแตกต่างกันในเรื่องของอายุในองค์กร ยังไง ก็ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

5.1.1.3 พนักงานที่ปฏิบัติงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีสถานภาพอื่นๆ อาทิเช่น หย่าร้าง หรือเป็นหม้ายเพราะคู่สมรสเสียชีวิต จะมีระดับความผูกพันองค์กรมากกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพ โสด และกลุ่มที่มีสถานภาพ สมรส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมจิตร จันทร์เพ็ญ (2557) และอรอุสา เกษรสังข์ (2550) ที่ว่าสถานภาพที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน และขัดแย้งกับงานวิจัยของปารีชาติ บัวเป็ง (2554); พิมพชนก ทราชข้าว (2553) และณิชชัย อุโหม (2552) ที่เห็นว่าถึงสถานภาพของพนักงานจะเป็นเช่นไรก็จะไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

5.1.1.4 พนักงานที่ปฏิบัติงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า กลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนรัฐ นาทอง (2556); ปารีชาติ บัวเป็ง (2554); พิมพชนก ทราชข้าว (2553) และ ณิชชัย อุโหม (2552) ที่ว่า ไม่ว่าจะจบการศึกษาระดับไหนมา ก็ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และขัดแย้งกับงานวิจัยของ สมจิตร จันทร์เพ็ญ (2557); แสงเดือน รักษาใจ (2554) และอรอุสา เกษรสังข์ (2550) ที่ว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน



5.1.1.5 พนักงานที่ปฏิบัติงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท จะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรอุสา เกษรสังข์ (2550) ที่ว่ารายได้ต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่แตกต่างกัน ยิ่งพนักงานคนใดได้รับเงินเดือนสูงก็ย่อมอยากทำงานที่องค์กรแห่งนั้นต่อไป เพราะมีความมั่นคงเรื่องรายได้ หากต้องย้ายหรือไปเริ่มงานที่อื่น เงินเดือนหรือรายได้ที่จะได้มาแต่ละเดือนอาจไม่เท่ากับที่ทำอยู่ตอนนี้ก็เป็นได้ และจะขัดแย้งกับงานวิจัยของ ฌัฐชัย อุโหม (2552) ที่ว่าไม่ว่ารายได้ต่อเดือนจะมากหรือน้อยแค่ไหนก็ไม่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

5.1.1.6 พนักงานที่ปฏิบัติงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี จะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี กลุ่มที่มีอายุการทำงานระหว่าง 1 – 3 ปี กลุ่มที่มีอายุการทำงานระหว่าง 4 – 6 ปี และกลุ่มที่มีอายุการทำงานระหว่าง 7 – 10 ปี จะเห็นได้ว่ายิ่งอายุการทำงานยิ่งมาก พนักงานย่อมเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมจิตร จันทร์เพ็ญ (2557); ฌัฐชัย อุโหม (2552) และอรอุสา เกษรสังข์ (2550) ที่ว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มีมากยิ่งขึ้น จะมีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและขัดแย้งกับงานวิจัยของ ธนรัฐ นาทอง (2556); แสงเดือน รักษาใจ (2554); ปารีชาติ บัวเป็ง (2554) และพิมพ์ชนก ทรายข้าว (2553) ที่ว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

5.1.1.7 พนักงานที่ปฏิบัติงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีสายงานการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า ไม่ว่าจะพนักงานในองค์กรจะมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งไหน หรืองานที่ทำอยู่จะมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันไปอย่างไร ก็จะไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์ชนก ทรายข้าว (2553) และอรอุสา เกษรสังข์ (2550) ที่ว่าไม่ว่าจะปฏิบัติงานอยู่ในสายงานใด ตำแหน่งงานใด ก็จะไม่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และขัดแย้ง

กับงานวิจัยของสมจิตร จันทร์เพ็ญ (2557) และณัฐชัย อุโหม (2552) ที่ว่า ตำแหน่งหน้าที่การงาน หรือสายงานการปฏิบัติของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

### 5.1.2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน

จากสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ซึ่งอ้างอิงมาจากแนวคิดของ Steers (1977, อ้างถึงใน ปิยเชษฐ เรื่องไฟโรจน์, 2548: 17) คือ ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน งานที่โอกาสปฏิสังสรรค์กับผู้อื่น และผลป้อนของงาน ล้วนมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้งสิ้น มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์ดังต่อไปนี้

5.1.2.1 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนรัฐ นาทอง, (2556); แสงเดือน รักษาใจ (2554); ปาริชาติ บัวเป็ง (2554); พิมพชนก ทราชข้าว (2553) และณัฐชัย อุโหม (2552) ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมีอิสระในการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับระดับความผูกพันขององค์กร นั่นคือหากพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยลักษณะงาน ด้านความมีอิสระงานที่ดีขึ้นไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการมีโอกาสดำเนินการเป้าหมายในการทำงาน สามารถ ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนเองในการทำงาน ได้อย่างเต็มที่ รวมถึงมีหัวหน้างานที่คอยให้คำแนะนำ และความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด ก็จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

5.1.2.2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนรัฐ นาทอง, (2556) และณัฐชัย อุโหม (2552) ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับระดับความผูกพันขององค์กร นั่นคือหากพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงานที่ดีขึ้นไม่ว่าจะเป็นเรื่องของงานที่ต้องรับผิดชอบหากมีขั้นตอน วิธีการทำงานที่เป็นระบบและชัดเจน หรือแม้กระทั่งให้พนักงานมีส่วนช่วยในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการดำเนินงานเองได้ก็จะช่วยให้งานที่ทำ

สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ถึงแม้เกิดปัญหาในการทำงาน ก็สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที และก็สามารถทำให้ปัญหานั้นให้ผ่านพ้นไปได้ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อความผูกพัน ต่อดังกล่าวของพนักงานให้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

5.1.2.3 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อดังกล่าวของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐชัย อุโหม (2552) ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำคัญของงาน มีความผูกพันต่อดังกล่าว โดยรวมมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับระดับความผูกพันขององค์กร นั่นคือหากพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านความสำคัญของงานที่ดีขึ้น อาทิเช่น ได้รับ โอกาสให้ทำงานที่มีความสำคัญกับองค์กร งานที่ทำอยู่มีส่วนพัฒนาศักยภาพพนักงานในการทำงานและช่วยส่งเสริมหน้าที่การงาน รวมถึงไปรวมถึงสามารถช่วยพัฒนาองค์กร หรือผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งหากสิ่งเหล่านี้พนักงานภายในองค์กรได้มีส่วนร่วมก็จะส่งผลดีต่อความผูกพันต่อดังกล่าวของพนักงานให้เพิ่มขึ้นไปด้วย

5.1.2.4 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อดังกล่าวของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนรัฐ นาทอง (2556) และแสงเดือน รักษาใจ (2554) ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการมีส่วนร่วมในการให้บริการ มีความผูกพันต่อดังกล่าว โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความผูกพันขององค์กร นั่นคือหากพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการให้บริการที่ดีขึ้น อาทิเช่น องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ๆ รวมถึงให้การสนับสนุนแนวคิดหรือความคิดเห็นนั้น ให้เป็นรูปธรรม ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งหรือคนสำคัญขององค์กรที่ทำให้องค์กรนั้นพัฒนาไปสู่ความสำเร็จได้ ซึ่งหากพนักงานได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรก็จะช่วยส่งผลดีต่อความผูกพันต่อดังกล่าวของพนักงานให้เพิ่มขึ้นไปด้วย

### 5.1.3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน

จากสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อดังกล่าว ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อดังกล่าวของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ซึ่งอ้างอิงมาจากแนวคิดของ Steers (1977, อ้างถึง

ใน ปิยเชษฐ เรื่องไฟโรจน์, 2548: 17) ได้ให้ความหมายของประสบการณ์จากการทำงานในองค์กรนั้น (Work Experiences) หมายถึง สภาพการทำงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและองค์กร ความเชื่อถือได้ขององค์กร ความพึงพอใจขององค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ล้วนมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้งสิ้น มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์ดังต่อไปนี้

5.1.3.1 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนรัฐ นาทอง (2556); ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) และพิมพ์ชนก ทรายข้าว (2553) ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความผูกพันขององค์กร นั่นคือหากพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กรที่ดีขึ้น อาทิเช่น ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าคุณเป็นบุคคลที่มีค่าต่อองค์กร โดยได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญให้ดูแลรับผิดชอบ รวมถึงได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ก็จะทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

5.1.3.2 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนรัฐ นาทอง (2556); จรรยา ห่วงเทศ (2558) และพิมพ์ชนก ทรายข้าว (2553) ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความผูกพันขององค์กร นั่นคือหากพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ที่ดีขึ้น อาทิเช่น การให้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานอย่างอย่างคุ้มค่า ไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน โบนัส และสวัสดิการต่างๆ รวมถึงการแสดงความใส่ใจ ให้ความช่วยเหลือพนักงานเมื่อต้องเจอกับปัญหาหรือเหตุการณ์สุดวิสัยในชีวิต ก็จะทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

5.1.3.3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนรัฐ นาทอง (2556); ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) และพิมพ์ชนก ทรายข้าว (2553)

ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความผูกพันขององค์กร นั่นคือหากพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กรที่ดีขึ้น หากองค์กร หรือหน่วยงานนั้นเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง มีความน่าเชื่อถือให้สังคม จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึก มั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

5.1.3.4 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคาร กรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ธนรัฐ นาทอง (2556) และพิมพ์ชนก ทรายข้าว (2553) ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความผูกพัน ขององค์กร นั่นคือหากพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น กล่าวคือ หากพนักงานในองค์กรมีสัมพันธ์ดีต่อกัน มีเพื่อน ร่วมงานคอยให้ความช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน รวมถึงมีความสามัคคีในการทำงานต่างๆ ให้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ก็จะทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา แสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร ผู้ศึกษาขอเสนอแนะเพิ่มเติมจากผล การวิเคราะห์ในงานวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคาร กรุงไทย สำนักงานใหญ่ ระดับการศึกษา และสายงานการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะมีความผูกพัน ต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ในส่วนของเพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับพนักงาน ทุกคน โดยให้ความเสมอภาคกับพนักงานทุกคน เช่น มอบหมายงานให้ดูแลรับผิดชอบโดยไม่ต้องคำนึงถึง ว่าจะเป็นเพศไหน อายุเท่าไร จะมีสถานภาพครอบครัวเป็นอย่างไร เงินเดือนที่จะได้รับมากน้อยแค่ ไหน หรือมีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้วกี่ปี ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรดูที่ความสามารถ ของพนักงานคนนั้นๆ เป็นหลัก ซึ่งการมอบหมายงานต่างๆ นั้น เปรียบเสมือนเป็นการมอบ โอกาสให้ พนักงานได้ฝึกทักษะ พัฒนาฝีมือ เรียนรู้งานใหม่ๆ และเพิ่มประสบการณ์ในการทำงานให้มีมากยิ่งขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน และการมีส่วนร่วมในการบริหาร พบว่าภาพรวมของปัจจัยด้านลักษณะงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน และด้านความสำคัญของงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน แต่ถึงระดับความคิดเห็นจะออกมาเป็นในทางที่ดีต่อองค์กร แต่บางครั้งพนักงานบางส่วนยังคงมีความรู้สึกที่ผู้บังคับบัญชามักคอยควบคุมดูแลการทำงานของเขาย่างเข้มงวดเกินไป สืบเนื่องจากแบบสอบถามที่ถามว่า “ผู้บังคับบัญชามักคอยควบคุมดูแลการทำงานของท่านอย่างใกล้ชิดและเข้มงวด” ในข้อนี้มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความอึดอัดหรือเกิดความรู้สึกเหมือน โดนจับผิดตลอดเวลา ดังนั้นหัวหน้างานควรให้อิสระในการทำงานของพนักงานโดยมองผลลัพธ์ที่ออกมาดีกว่าวิธีการ เพราะพนักงานย่อมปฏิบัติตามขั้นตอนที่ธนาคารได้กำหนดไว้ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ที่ออกมาว่าตรงตามที่ต้องการ และภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่ ส่วนด้านการมีส่วนร่วมในการให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในส่วนนี้พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันที่ว่า บ้างครั้งแม้งานที่ทำจะเกิดข้อผิดพลาดไปบ้าง ทำให้หัวหน้างานไม่พอใจในผลงาน ก็อยากจะได้อีกโอกาสในการอธิบายถึงข้อผิดพลาดต่างๆ ที่เกิดขึ้นถึงต้นสายปลายเหตุของข้อผิดพลาดนั้นๆ ผู้บริหารควรให้อีกโอกาสพนักงานได้ชี้แจงข้อผิดพลาดดังกล่าว ถึงแม้งานบางอย่างไม่สามารถกลับไปแก้ไขอะไรได้ แต่อย่างน้อยก็จะได้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อป้องกันไม่ให้ปัญหาเหล่านั้นเกิดขึ้นมาอีก

3. จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคาร กรุงไทย สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านความรู้ดีกว่าตนเอง มีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความรู้ดีกว่าองค์กรเป็นที่พึงพาได้ ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าภาพรวมของปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความรู้ดีกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร และด้านความรู้ดีกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ตนเองยังไม่ได้ได้รับความเสมอภาคจากหัวหน้างาน และยังไม่ใช่บุคลากรที่สำคัญขององค์กร ผู้บริหารหรือหัวหน้างานควรให้ความเสมอภาคแก่พนักงานเท่าเทียมกัน โดยให้การกระจายความรับผิดชอบงานให้พนักงานในตำแหน่งเดียวกัน หน้าที่เดียวกัน เหมือนๆ กันหรือใกล้เคียงกัน ไม่ให้ภาระงานใครมากกว่าหรือน้อยกว่ากันเพื่อให้พนักงานรู้สึกภูมิใจที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเช่นเดียวกับพนักงานคนอื่นๆ ในตำแหน่งเดียวกัน นอกจากนี้ เรื่องของผลประโยชน์ค่าตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรควรตอบแทนให้กับพนักงานในรูปแบบต่างๆ ให้คุ้มค่ากับความมานะ อุตสาหะของพนักงานที่ได้ทุ่มเทแรงกาย

แรงใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร เพราะสิ่งนี้ถือเป็นเรื่องสำคัญอีกเรื่องหนึ่ง สังเกตได้จากแบบสอบถามที่ถามว่า “ท่านคิดว่าผลประโยชน์ตอบแทน ที่ได้รับจากองค์กร ไม่คุ้มค่ากับความอดทนที่ได้อุทิศให้กับธนาคารกรุงไทย” ในข้อนี้มีระดับความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นองค์กรควรมีสิ่งตอบแทนให้กับพนักงานที่มีความทุ่มเทในการทำงานเมื่องานที่ได้รับมอบหมายบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ ไม่ว่าจะเป็นการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การมอรางวัล หรือประกาศเกียรติคุณต่างๆ เพื่อให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานต่อไป

### 5.3 ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ศึกษาข้อมูลได้เพียงบางส่วนเท่านั้น ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายมิติของความผูกพันให้มากขึ้นและมีความสอดคล้องกับสภาพปัจจุบันให้มากที่สุด เพื่อให้การวิจัยมีแง่มุมที่กว้างขึ้น รวมทั้งได้ผลลัพธ์ที่มีข้อเท็จจริงตามสถานการณ์มากขึ้น โดยการวิจัยครั้งต่อไปควรเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น
2. ควรวิจัยเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรกับประชากรกลุ่มอื่นที่เป็นลักษณะคล้ายกัน เพื่อเป็นการขยายมุมมองในการวิจัยและได้ทราบถึงระดับความผูกพันของพนักงานกลุ่มบุคคลที่มีสภาพประชากรที่ค่อนข้างแตกต่างกันอย่างชัดเจน เช่น พนักงานในแผนกอื่นๆ หรือพนักงานในสาขาอื่นๆ เป็นต้น
3. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อาทิ ปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ถึงปัญหาที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพื่อหาวิธีการทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความรักและความผูกพันในองค์กรเพิ่มมากขึ้นต่อไป

## บรรณานุกรม

- กฤษณ์ จิตนุยานนท์. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโอมมาร์ท ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.*
- กิตติพงษ์ แสงสุระ. (2541). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การกับประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- กณิต ดวงหัตถ์. (2537). *สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้น ประทวนใน เขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- จรรยา ห่วงเทศ. (2558). “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208.” *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานระดับชาติ และนานาชาติ ครั้งที่ 6, 126-136.*
- จเร นาคจุ. (2544). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ส่วนกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- ณัฐชัย อุโหม. (2552). *ลักษณะงานบรรยายภาคในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร: กรณี ศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน สาขาปลื้มผลาไชย). วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหาร ธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.*
- ตระกูล สุวรรณดี. (2538). *ความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำของผู้บริหารกับความพึงพอใจของผู้ช่วย ผู้บริหาร โรงเรียนใน โรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- ตรีษา แซ่จิ่ง. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากร สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัย ขอนแก่น. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- ทีมธุรกิจขนาดใหญ่. (2557). *ข้อมูลธนาคารกรุงไทย. กรุงเทพฯ: ธนาคารกรุงไทย.*
- เทพพนม เมืองแมน และ สวีง สุวรรณ. (2529). *พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.*
- ชนรัฐ นาทอง. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.*



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- นภาพีญา โหมาศวิน. (2533). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ใดกิน อินคัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด)*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ปิยเชษฐา เรืองไพโรจน์. (2548). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของอาจารย์คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์: แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- พิมพ์ชนก ทรายข้าว. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วนิดา เจริญจิโรจน์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1*. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิไล ทองทวี. (2544). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพระบรมราชชนก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมจิตร จันทร์เพ็ญ. (2557). *ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์กรมหาชน)*. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2521). *การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: ดวงกมล.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). *เทคโนโลยีการผลิตสื่อการสอน: หลักการทฤษฎีที่นำมาใช้*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำราญ บุญรักษา. (2539). *ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดกรมสุขภาพจิต*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- แสงเดือน รักษาใจ. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัท กรุงเทพมหานครประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- แสงเดือน รักษาใจ. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพมหานครประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อรอุสา เกษรสังข์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- Buchanan, B. (1974). "Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations." *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546.
- Burke, Inc. Research. (2003). Employee Engagement & Retention Management. Retrieved from [http://burke.com/EOS/prac\\_EmployeeEngagement.html](http://burke.com/EOS/prac_EmployeeEngagement.html).
- Davis, Keith. (1981). *Human Behavior of Work: Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Hackman, J. R., Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Massachusetts: Addison – Wesley Publishing Company.
- Hall, D. T. (1972). Correlates of organizational identification as a function of career patterns and organizational types. *Administrative Science Quarterly*, 17, 340-350
- Hewitt Associates. (2003). *Best Employers in Asia Research. The engagement model*. Retrieved from [http://www.asria.org/events/hongkong/june03/index\\_html/lib/BestEmployersInAsia2003.pdf](http://www.asria.org/events/hongkong/june03/index_html/lib/BestEmployersInAsia2003.pdf).
- Hrebiniak, L. G. and Alutto, J. A. (1972). "Personal and role-related factor in the development of organization commitment." *Administrative Science Quarterly*, 17, 555-562..
- Lawler, E. E, and Porter, L.W. (1967). The Effect of Performance on Job Satisfaction. *Industrial Relations*, (7), 22.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

Sheldon, M. (1971). An empirical analysis of organizational identification. *Academy of Management Journal*, 14, 149 - 226.





## ภาคผนวก ก

## แบบสอบถาม (Questionnaire)

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่  
ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

แบบสอบถามทุกฉบับจะไม่มี การเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งผู้ทำวิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

## ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

## 1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

## 2. อายุ

- 1) 20-30 ปี  2) 31-40 ปี  
 3) 41-50 ปี  4) มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

## 3. สถานภาพ

- 1) โสด  2) สมรส  3) อื่นๆ

## 4. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี  2) ปริญญาตรี  3) สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. รายได้ต่อเดือน

- 1) 15,000-25,000 บาท  2) 25,001-35,000 บาท  
 3) 35,001-45,000 บาท  4) มากกว่า 45,000 บาท

## 6. อายุการทำงาน

 1) ต่ำกว่า 1 ปี 2) 1-3 ปี 3) 4-6 ปี 4) 7-10 ปี 5) มากกว่า 10 ปี

## 7. กลุ่มสายงานการปฏิบัติงาน

 1) กลุ่มกลยุทธ์ขนาดใหญ่ 2) กลุ่มพัฒนาคุณภาพสินค้าหรือธุรกิจขนาดใหญ่ 3) สายงานธุรกิจขนาดใหญ่ 1 4) สายงานธุรกิจขนาดใหญ่ 2

**ส่วนที่ 2** ปัจจัยด้านลักษณะงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่  
ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตาราง โดยพิจารณาระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านลักษณะงาน  
ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว (5 = มากที่สุด/ 4 = มาก/ 3 = ปานกลาง/ 2 = น้อย/  
1 = น้อยที่สุด)

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านความมีอิสระในการทำงาน</b>					
1. ท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ ของตนเองได้					
2. ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ปัญหาที่ เกิดขึ้น					
3. ผู้บังคับบัญชามักคอยควบคุมดูแลการทำงานของท่านอย่าง ใกล้ชิดและเข้มงวด					
4. กฎ ระเบียบ ส่วนใหญ่ของหน่วยงานมักจะจำกัดความเป็น อิสระในการทำงานของท่าน					
<b>ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน</b>					
5. ท่านสามารถระบุงานที่ทำอยู่ว่ามีลักษณะขั้นตอนและ วิธีการทำงานได้					

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
6. งานในความรับผิดชอบของท่านมีขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ขาดการเป็นระบบและชัดเจน					
7. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านทราบดีว่าควรแก้ปัญหาอย่างไร					
8. ท่านสามารถมองเห็นความสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจน					
<b>ด้านความสำคัญของงาน</b>					
9. งานที่ท่านรับผิดชอบนั้น เป็นงานที่องค์กรให้ความสำคัญ					
10. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้นมีส่วนช่วยส่งเสริมความก้าวหน้าของท่าน					
11. งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กรของท่าน					
12. งานที่ท่านรับผิดชอบต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่					
<b>ด้านการมีส่วนร่วมในการให้บริการ</b>					
13. องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางในการปฏิบัติงาน					
14. เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน					
15. ท่านไม่เคยได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาให้อธิบายเหตุผลในการทำงาน					
16. ท่านรู้สึกว่าเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วมทำให้งานในองค์กรก้าวหน้า					

**ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตาราง โดยพิจารณาระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว (5 = มากที่สุด/ 4 = มาก/ 3 = ปานกลาง/ 2 = น้อย/ 1 = น้อยที่สุด)

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร</b>					
1. ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าต่อองค์กร					
2. เท่าที่ผ่านมามีใครเคยได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญและน่าสนใจ					
3. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับท่านเหมือนกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น					
4. ท่านรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมอย่างมากในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ					
<b>ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้</b>					
5. ท่านคิดว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรไม่คุ้มค่ากับความอดทนที่ได้อุทิศให้กับธนาคารกรุงไทย					
6. นับตั้งแต่ท่านทำงานกับองค์กรมา ท่านไม่เคยได้ใช้ประโยชน์จากสวัสดิการเท่าที่ควร					
7. ท่านได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ประจำหรืองานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ					
8. หากมีเรื่องเดือดร้อนองค์กรสามารถให้การช่วยเหลือท่านได้ในบางโอกาส					
<b>ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร</b>					
9. องค์กรของท่านได้รับความเชื่อถือและได้รับการสนับสนุนจากประชาชน					
10. องค์กรของท่านเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป					
11. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อบอกว่าท่านปฏิบัติงานที่องค์กรแห่งนี้					
12. การทำงานในหน่วยงานของท่านทำให้ท่านรู้สึกมั่นคง					



ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>					
13. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน					
14. เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดีต่อท่าน					
15. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน					
16. ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนสำคัญในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน					

#### ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตาราง โดยพิจารณาระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว (5 = มากที่สุด/ 4 = มาก/ 3 = ปานกลาง/ 2 = น้อย/ 1 = น้อยที่สุด)

ความผูกพันในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านเชื่อมั่นว่าเป้าหมายและนโยบายขององค์กรสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้					
2. ท่านรู้สึกว่าการบริหารงานขององค์กรปัจจุบันมีความเหมาะสมกับสถานการณ์					
3. ท่านมักจะบอกแก่เพื่อนฝูงอยู่เสมอว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่เยี่ยมมาก					
4. ท่านเต็มใจที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย และท่านจะปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทและเต็มความสามารถ					
5. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จได้					
6. บ่อยครั้งที่ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบายขององค์กรในการแก้ปัญหาที่สำคัญๆ เกี่ยวกับพนักงาน					
7. บ่อยครั้งที่ท่านลำบากใจในการยอมรับกับวิธีการปฏิบัติงานขององค์กร					

ความผูกพันในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
8. ท่านจะยังคงทำงานที่องค์กรนี้ต่อไปตราบเท่าที่องค์กรจะดำรงอยู่					
9. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ท่านเลือกทำงานกับองค์กรนี้ ถึงแม้ท่านจะมีโอกาสเลือกที่อื่นก็ตาม					
10. หากสภาพการทำงานของท่านเปลี่ยนไปก็จะเป็นสาเหตุให้ท่านลาออกจากองค์กรนี้ได้					
11. ท่านเห็นว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีกว่าองค์กรอื่นๆ					
12. ท่านตั้งใจจะทำงานกับธนาคารกรุงไทยจนกว่าจะเกษียณอายุ					

