ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สายงานเทคโนโลโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

สิทธิศักดิ์ มณีฉาย

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

สายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2561

……

นายสิทธิศักดิ์ มณีฉาย

ผู้วิจัย

……

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ, Ed.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

……

สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว, Ph.Ds.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

……

ดวงพร อาภาศิลป์, Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล

……

รองศาสตราจารย์จุฑามาศ แก้วพิจิตร, Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตรจารย์ พรเกษม กันตามระ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และอาจารย์ท่านอื่นๆ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนเสียสละเวลาในการชี้แนะให้คำปรึกษา ขอบคุณอาจารย์ผู้สอนของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้และได้นำมาใช้ในการค้นคว้าและจัดทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ให้คำชี้แนะจนทำให้สารนิพนธ์สำเร็จเป็นฉบับสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบ แบบสอบถามจนผู้วิจัยได้ข้อมูลอย่างเพียงพอในการทำวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณเพื่อนๆ สาขาการจัดการธุรกิจ ที่คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกันมาตลอด จนกระทั่งงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และสมาชิกในครอบครัวทุกท่านที่ให้การสนับสนุนในการศึกษาตลอดจนเป็นกำลังใจและให้คำแนะนำที่มีคุณค่า ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำสารนิพนธ์นี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี คุณค่าทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกและบูชาพระคุณแก่บุพการีของผู้วิจัยและบูรพาจารย์ทุกท่านที่อยู่เบื้องหลังในการวางรากฐานการศึกษาให้กับผู้วิจัย และขอขอบคุณเจ้าของเอกสารและงานวิจัยทุกท่านที่ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและนำมาอ้างอิงในการทำวิจัย จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สิทธิศักดิ์ มณีฉาย

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยีธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES IN DIVISION OF TECHNOLOGY, KRUNG THAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED HEADQUARTER

สิทธิศักดิ์ มณีฉาย 5950362

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ, Ed.D, สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว, Ph.Ds., รองศาสตราจารย์จุฑามาศ แก้วพิจิตร, Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยีธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สานักงานใหญ่ เพื่อระบุปัญหาที่ส่งผลกระทบกับการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร และหาสาเหตุที่อาจจะนำไปสู่การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน การลาออกของพนักงาน หรือทัศนะคติเชิงลบต่อองค์กร การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 350 คน

จากการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานประกอบด้วย ด้านความสำคัญของงาน ด้านความอิสระในการทำงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความท้าทายในงาน และ ด้านผลสะท้อนกลับของงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานพบว่า ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานและภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

คำสำคัญ : ความผูกพันธ์/ พนักงาน/ องค์กร

83 หน้า

สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		**ข**
บทคัดย่อ		**ค**
สารบัญตาราง		**ช**
บทที่ 1	**บทนำ**	
	1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 คำถามงานวิจัย	3
	1.3 วัตุประสงค์งานวิจัย	3
	1.4 คำจำกัดความงานวิจัย	3
	1.5 ขอบเขตการวิจัย	4
	1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย	4
บทที่ 2	**แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	**5**
	2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	5
	2.1.1 ความหมายของความผูกพันในองค์กร	5
	2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันธ์ในองค์กร	7
	2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร	8
	2.3 ความสำคัญของความผูกพันองค์กร	14
	2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
	2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย	28

สารบัญ(ต่อ)

		หน้า
บทที่ 3	**ระเบียบวิธีการวิจัย**	
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
	3.1.1 ประชากร	29
	3.1.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	30
	3.1.3 ข้อมูลประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
	3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	30
	3.2.1 ตัวแปรต้น	30
	3.2.2 ตัวแปรตาม	31
	3.3 สมมติฐานในการวิจัย	31
	3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	31
	3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
	3.6 การวิเคราะห์และการประมวลผล	33
	3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)	33
	3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	34
	3.7 ระยะเวลาในการศึกษา	35
บทที่ 4	**ผลการวิจัย**	**36**
	4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	36
	4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาปัจจัยด้านลักษณะงาน ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	38
	4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	41
	4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	45

สารบัญ(ต่อ)

		หน้า
	4.5 การทดสอบสมมติฐาน	48
	4.5.1 การทดสอบความน่าเชื่อถือตามวิธีของครอนบาช	48
	4.5.2 การวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	50
	4.5.2.1 ปัจจัยด้านลักษณะงาน	50
	4.5.2.2 ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน	52
	4.5.3 การวิเคราะห์สมการพยากรณ์โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ	55
	4.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	59
บทที่ 5	**สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ**	**61**
	5.1 สรุปผลการวิจัย	62
	5.2 อภิปรายผลการวิจัย	66
	5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร	69
	5.4 ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	71
บรรณานุกรม		72
ภาคผนวก		75
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	76
ประวัติผู้วิจัย		**83**

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	แสดงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
3.1	แนวทางการตั้งคำถาม	32
4.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	36
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยด้านลักษณะงาน	38
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน	41
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	45
4.5	แสดงค่า Cronbach's Alpha ของตัวแปรก่อนตัดคำถามที่มีค่า Corrected-Item Total Correlation น้อยกว่า 0.3	48
4.6	แสดงค่า Cronbach's Alpha ของตัวแปรหลังตัดคำถามที่มีค่า Corrected-Item Total Correlation น้อยกว่า 0.3	49
4.7	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงาน	50
4.8	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน(Pearson Correlation) ระหว่างปัจจัยประสบการณ์การทำงานกับความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงาน	53
4.9	แสดงปัจจัยลักษณะงานที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ความผูกพันต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	55
4.10	แสดงการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ(Multiple-regression)ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพด้านลักษณะงานในการพยากรณ์เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

4.11 แสดงปัจจัยด้านลักษณะงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน 57

4.12 แสดง Multiple-regression ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพด้านประสบการณ์การทำงานในการพยากรณ์เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน 58

4.13 แสดงสรุปผลทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน 59

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดงานวิจัย	28

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นธุรกิจภาครัฐหรือเอกชน ต่างยอมรับว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงาน เพราะความสำเร็จหรือประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรเพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นการบริหารงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายขององค์กรผู้บริหารจำเป็นต้องหาวิธีการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญต่อผลงานอย่างยิ่ง หากพนักงานในองค์กรขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรน้อยลงผลที่ตามมาคือเกิดการขาดงานและลาออกในที่สุด (อุษณีย์ ธรรมสุวรรณ, 2545) แต่หากผู้บริหารหาแนวทางในการบริหารให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้อัตราการขาดงานหรือการลาออกลดน้อยลง และมีความลึกซึ้งมากกว่าความพึงพอใจในงานนั่นคือความผูกพันต่อองค์กร (Hrebiniak and alutto,1972) โดยความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เกิดขึ้นตามลำดับคือ ความต้องการด้านร่างกายเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือ และความต้องการสำเร็จ (Maslow, 1970) ดังนั้นเมื่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลให้พนักงานทุ่มเทแรงกายและแรงใจในการปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น อย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ อยู่ร่วมทุกข์ร่วมสุขกับองค์กร ปกป้อง และกล่าวถึงองค์กรในด้านที่ดีต่อบุคคลอื่น ส่งผลให้องค์กรมีผลประกอบการที่ดีและเติบโตอย่างยั่งยืน

ดังนั้นสิ่งที่องค์กรต้องตระหนักและให้ความสำคัญอยู่เสมอคือ การรักษาทรัพยากรบุคคลให้คงอยู่และผูกพันองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะทำให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขันแล้ว รวมถึงทักษะและองค์ความรู้ของพนักงาน การสูญเสียบุคลากรนอกจากทำให้เกิดการทำงานที่ไม่ต่อเนื่องแล้ว ยังเสียเปรียบทางการแข่งขัน และองค์กรมีต้นทุนทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการสูญเสียบุคลากร

ธนาคารกรุงไทยเริ่มเปิดดำเนินกิจการคือ วันที่ 14 มีนาคม 2509 จากการควบรวม 2 ธนาคารที่รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในขณะนั้น ได้แก่ ธนาคารเกษตร จำกัดและธนาคารมณฑล จำกัด แล้วก่อตั้งขึ้น เป็น “ธนาคารกรุงไทย จำกัด” (Krung Thai Bank Limited) ทั้งนี้เพื่อให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงสามารถคุ้มครองผู้ฝากเงิน และบริการลูกค้าได้กว้างขวางและมีบทบาทช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้น ในวันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 ธนาคารกรุงไทย ได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท และใช้เป็นที่ทำการ สำนักงานใหญ่ มาจนกระทั่งปัจจุบัน

อีกก้าวที่สำคัญเกิดขึ้นเมื่อได้นำหุ้นของธนาคารเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในวันที่ 26 มิถุนายน 2532 นับเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรก ที่นำหุ้นเข้าซื้อ-ขาย ในตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยเริ่มเปิดการซื้อ-ขายหุ้น ของธนาคารตั้งแต่ วันที่ 2 สิงหาคม 2532 และในวันที่ 24 มีนาคม 2537 ธนาคารกรุงไทยก็ได้แปรสภาพเป็น บริษัทมหาชนภายใต้ชื่อ “ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “Krung Thai Bank Public Company Limited

ปัจจุบันธนาคารกรุงไทยยังคงเติบโตและพร้อมเดินเคียงข้างสังคมไทย โดยได้ปรับวิสัยทัศน์ใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการแข่งขัน โดยเปลี่ยนจาก “ธนาคารแสนสะดวก” หรือ “The Convenience Bank” ที่ถือเป็นมาตรฐานบริการ ของธนาคารในปัจจุบัน สู่แนวคิด “กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ” หรือ “Growing Together” อันเป็นความมุ่งมั่น ที่จะพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างการบริการ ที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่ง แก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม ตลอดจน สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น สำหรับสายงานเทคโนโลยีของธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่จะรับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาระบบต่างๆทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เพื่อสนองต่อนโยบายของรัฐบาลและตอบโจทย์การใช้งานลูกค้าของธนาคาร เช่นระบบ Virtual Teller Machine, Internet Banking, Corporate Banking, บัตรสวัสดิการข้าราชการ เป็นต้น โดยเป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์การดำเนินงานของธนาคาร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อระบุปัญหาที่กระทบกับการทำงาน และหาสาเหตุที่อาจจะนำไปสู่การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน การลาออกของพนักงานหรืออื่นๆ ที่ส่งผลกระทบในเชิงลบให้กับองค์กร ตลอดจนเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติต่อบุคลากร ให้องค์กรก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

1.2 คำถามงานวิจัย

ปัจจัยใดที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

1.3 วัตุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

2. เพื่อระบุปัญหาที่ส่งผลกระทบการทำงานของพนักงานสังกัดสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

3. เพื่อหาสาเหตุที่อาจจะนำไปสู่การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน การลาออกของพนักงาน หรือทัศนะคติเชิงลบต่อองค์กร

1.4 คำจำกัดความงานวิจัย

1. องค์กร หมายถึง สายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. ข้อมูลประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน

3. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน

4. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ เข้าใจวัตถุประสงค์ของงาน เข้าใจคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่งเมื่อได้รับมอบหมาย การมีอิสระในการทำงาน กระบวนการทำงานมีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน

5. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1. เป็นการวิจัยแบบ ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional study) อยู่ระหว่างเดือนมิถุนายน ถึงเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2561 ทำการเก็บและรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถาม ทั้งแบบออนไลน์และแบบออฟไลน์

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานสังกัดสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 626 คน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2. เพื่อหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัจจัยที่มีความเสี่ยงที่เป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาในการทำงานของพนักงาน

3. นำมาใช้ประโยชน์งานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำมาแก้ไข ปรับปรุง เสริมสร้างวิธีการปฏิบัติต่อพนักงานที่มีอยู่เดิม และยกระดับความผูกพันของพนักงานกับองค์กรได้มากขึ้น เพื่อพนักงานสามารถทำงานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน สายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัย ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.1.1 ความหมายของความผูกพันในองค์กร

Becker (1960, p. 35, อ้างถึงใน ทัศนีย์ สร้อยฟ้า 2550, น. 22) ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเกิดขึ้นเมื่อบุคลเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรในช่วงระยะหนึ่งจะก่อให้เกิดการลงทุน ในรูปแบบของเวลา กำลังกาย กำลังสติปัญญา เมื่อเป็นเช่นนี้บุคคลย่อมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับผลตอบแทนจากองค์กรระยะยาว แต่ถ้าบุคคลนั้นลาออกไปก่อนกำหนดก็เท่ากับว่าบุคคลนั้นได้รับผลประโยชน์ไม่คุ้มค่า เพราะฉนั้นการที่บุคคลได้เข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรยิ่งนานมากขึ้นเท่าไร ก็เท่ากับการลงทุนของเขาสะสมเพิ่มขึ้น นำมาซึ่งความยากลำบากที่จะตัดสินใจลาออก เพราะหากตัดสินใจลาออกย่อมหมายถึงการสูญเสียมากกว่าผลประโยชน์ที่ได้รับ กล่าวได้ว่าการตัดสินใจนี้เป็นผลมาจากความผูกพันธ์ต่อองค์กร

Locke (1983, อ้างถึงใน เบญจพร ถีระรักษ์, 2547, น. 20) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงานเพราะเป็นความรู้สึกชื่นชอบต่องาน และทัศนคติทางบวกที่บุคคลมีต่องาน ซึ่งเกิดจากการรับรู้และการประเมินตนเองเป็นความเต็มที่ที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจเมื่องานที่ทำนั้นให้ผลตอบแทนที่สนองความ

ต้องการของตนได้ ความไม่พอใจในงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการขาดงาน และเป็นตัวทำนายการลาออกจากงาน

Spector (n.d. อ้างถึงใน พิรินทร์ชา สมานสิทธุ์ 2554) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์การมี 3 ประเภท คือ

1. ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง การที่มีบุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์การอย่างต่อเนื่อง เพราะเขาได้พิจารณาถึงต้นทุนที่พวกเขาได้ลงทุนไปขณะที่เป็นสมาชิกขององค์การนั้น และจะต้องสูญเสียถ้าหากออกจากองค์การไป

2. ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective Commitment) หมายถึง เป้าหมายของปัจเจกบุคคลและเป้าหมายขององค์การที่สอดคล้องกัน ด้วยความแรงกล้าของความปรารถนาของบุคคลที่จะทำงานอย่างต่อเนื่องกับองค์การ เนื่องจากเห็นด้วยหรือต้องการจะทำเช่นนั้น เป็นการผูกมัดทางอารมณ์ในการเป็นส่วนหนึ่งและเกี่ยวข้องกับองค์การ

3. ความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานของสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความจงรักภักดี และตั้งใจอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม คือ บุคคลรู้สึกว่าเมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกในองค์การ ก็ต้องมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสม ความผูกพันต่อองค์การเป็นหน้าที่ หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ

Steers (1997: 46-75) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความเต็มใจเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์การ และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การนั้นตลอดไป นอกจากนี้ความผูกพันองค์การยังเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์การในลักษณะหนึ่งความผูกพันต่อองค์การจะประกอบด้วย ลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่ออย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์การ

3. ความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกในองค์การ

ในลักษณะงาน (Job Characteristics) เป็นลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน งานที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลตอบกลับของงาน ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้า

วชิรวัชร งามละม่อม (2558) ได้ให้คำนิยาม ความผูกพันต่อองค์กร แบ่งได้เป็น 2 แนวทาง กล่าวคือ

1. เน้นความผูกพันที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม (Commitment–Related Behaviors) อาทิ การไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นความผูกพันแบบเป็นทางการ (Formal Attachment) ที่สามารถมองเห็นได้อย่างเด่นชัด

2. เน้นความผูกพันต่อองค์กร ในมุมมองของทัศนคติ (Attitude) ต่อองค์กร เป้าหมายของแต่ละบุคคลมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมากขึ้น รวมทั้งปรารถนาที่จะยังคงเป็น สมาชิกขององค์กรเพื่อทำให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุความสำเร็จ

พิชิต เทพวรรณ์ (2554: 175) กล่าวว่า ความผูกพันในงานของพนักงานเป็นวิธีการความตั้งใจทุ่มเท หรือการอุทิศตนในงานที่รับผิดชอบของพนักงานส่งผลให้พนักงานมีความสุขและเกิดความจงรักภักดี และความศรัทธาของพนักงานที่มีต่องาน อาชีพ และองค์การ

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

ตริยา แซ่จึง (2552: 13) กล่าวว่าความผูกพันในการทำงานของพนักงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์การในทางบวกความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การ จะมีแรงบันดาลใจที่จะทำงานอื่นๆ ให้ประสบความสำเร็จ ความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์การได้แก่ ความคิด ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรที่มีต่อองค์การ และต้องการคงความเป็นสมาชิกขององค์การ รวมทั้งมีการแสดงออกของพฤติกรรม และทุ่มเทความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการทำงาน

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความผูกพันธ์ในองค์กร คือความรู้สึกของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรแล้วเกิดความผูกพันในการทำงาน จนกระทั่งเป็นการกระตุ้นให้เกิดการยอมรับ เป้าหมาย ความเชื่อมั่น และค่านิยมขององค์กร

2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันธ์ในองค์กร

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) ของมาสโลว์ (Maslow, 1970, อ้างถึงใน ธณัฐชา รัตนพันธ์, 2550, น. 25) ซึ่งสามารถอธิบายถึงความต้องการและความพอใจของมนุษย์ มีทั้งหมด 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่ายกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งชี้ความ

ต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอดและความต้องการอื่นจะเป็นตัวกระตุ้นต่อไป

2. ความต้องการการมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security, or Safety Needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกายภาพและความกลัวต่อการสูญเสียงานทรัพย์สิน หรือ ที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation, or Acceptance Needs) เนื่องจากบุคคลที่อาศัยอยู่ในสังคมย่อมต้องกการการยอมรับจากบุคคลอื่นในสังคม

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) ตามหลักทฤษฎีมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการยอมรับ หรือได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้วจะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่นในสังคม ดังความต้องการนี้เป็นการสร้างความพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization) มาสโลว์คำนึงว่าความต้องการในระดับสูงสุดนี้ว่าเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จเพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งที่อยู่ในระดับสูงสุด

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร

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

1. ด้านองค์การ (Company) ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบายกลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงาน การจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงาน การเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็น การสร้างสภาพแวดล้อม ที่เหมาะสม ปลอดภัยด้านงาน การมีระบบมาตรฐานการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดีและการส่งเสริม ให้พนักงานได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในองค์การ

2. ด้านงาน (Job) ได้แก่ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือให้พนักงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและพนักงาน มีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์การ

3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ได้แก่ การวางแผนงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม การจัดทำขีดความสามารถ (Competency) ขององค์การและพนักงาน พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน พนักงานมีโอกาสเรียนรู้และเติบโตในที่ทำงานและมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสม

4. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงาน ได้ทราบ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชามีการให้คาแนะนำ และแนวทาง ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ ที่กว้างไกล

Maslach, Schaufeli and Leiter (2001 อ้างถึงใน อรพินทร์ ชูชม 2557, น. 75-76) ได้นิยาม ความยึดมั่นผูกพันว่าเป็นสภาวะที่พนักงานมีพลังในการทำงาน อยากที่จะทำงาน ชอบที่จะเกี่ยวข้อง กับงาน และมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นมีความสามารถในการทำงานนั้นๆให้ประสบความสำเร็จได้ โดย ชอยฟีลิ และคณะ ได้เสนอนิยามความยึดมั่นผูกพันในงาน โดยความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work engagement) หมายถึง สภาวะทางจิตที่สัมพันธ์กับงานที่ประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ ได้แก่

1. ความกระตือรือร้น (Vigor) หมายถึง การมีพลังในการทำ งานโดยเต็มใจที่จะใช้ความเพียรพยายามในการทำ งานแม้จะเผชิญอุปสรรค

2. การทุ่มเทอุทิศ (Dedication) หมายถึง ความรู้สึกภูมิใจ เต็มใจ มีแรงบันดาลใจ และท้าทายในการทำงาน

3. ความจดจ่อใส่ใจ (Absorption) หมายถึง ความรู้สึกมุ่งมั่นและมีความสุขในการทำงานโดยยากที่จะถอนตัวออกจากงาน

Mowday et al. (1982) ได้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันทางด้านจิตใจ (Affective Commitment) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics)

2. คุณลักษณะงาน (Job Characteristics)

3. ประสบการณ์การทำงาน (Work Experience)

4. คุณลักษณะโครงสร้าง (Structural Characteristics)

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันมากที่สุดคือ ประสบการณ์การทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าความต้องการทางสภาวะจิตใจของเขาได้รับการตอบสนอง เช่น การได้รับความสะดวกสบายภายในองค์การ

Steers and Porter (1983) สรุปสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมี 4 องค์ประกอบ คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล องค์ประกอบที่พบว่ามีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ความสูงอายุ การปฏิบัติงานในองค์กรนาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และระดับการศึกษา

2. คุณลักษณะที่สัมพันธ์กับบทบาทของงาน งานที่มีคุณค่า บทบาทที่ชัดเจน และบทบาทที่สอดคล้องกับตนเอง มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร

3. โครงสร้างขององค์กรที่มีระเบียบแบบแผน มีหน้าที่เด่นชัด มีการกระจายอำนาจการกระจายงาน บุคคลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกิจการ จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

4. ประสบการณ์ในการทำ งาน เป็นประสบการณ์ที่บุคคลพบในระหว่างการทำ งาน เป็นความผูกพันทางจิตวิทยากับองค์กร ได้แก่ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อบุคคลในองค์กร ความพึ่งพาได้ของผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

โดยแบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความความผูกพันขององค์กรเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) ประกอบด้วย อายุ เพศสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งและอัตราเงินเดือน

2. คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มค่าให้กับ ตนเอง แม้ว่าผลงานจะไม่ดีก็ยังทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองและคุณภาพงานที่ดีขึ้น ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

- ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่บุคคล สามารถปฏิบัติได้อย่างมีอิสรภาพ ตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก จะทำ ให้บุคลากรปฏิบัติงานได้เต็ม ความรู้ความสามารถ

- ความหลากหลายของงาน หมายถึง งานที่มีระดับความยากง่ายของงานที่ผู้ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถ มีลักษณะที่ไม่จาเจ หรือการทากิจกรรมหลาย ๆ อย่างของหน่วยงานให้สำเร็จผล รวมถึงการใช้เทคโนโลยีพิเศษจึงเป็นงานที่ท้าทาย และกระตุ้นให้บุคลากรมีความสนใจในงาน

- ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง งานที่ระบุขอบเขตของงาน มีความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน เป็นระดับความยากง่ายของผู้ปฏิบัติสามารถทำงานนั้นตั้งแต่ต้นจนบังเกิดผลงาน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสบายใจที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ถูกต้อง และมีผลงานที่สามารถพิจารณาได้ชัดเจน

- ผลย้อนกลับของงาน หมายถึง เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานให้แก่องค์กรแล้ว ก็ต้องได้รับข้อมูลป้อนกลับของตนเอง รวมทั้งข้อคิดเห็นที่ได้รับจากผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชาเพื่อเป็นการประเมินผลงานว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือไม่

- งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรมีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาส ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น ก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง และการพัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับผู้อื่นก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าขององค์กร และจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร

3. ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยกำหนดไว้ 4 ลักษณะได้แก่

- ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนมีคุณค่าเป็นเสมือนรางวัลขององค์กรที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้สึกจงรักภักดี และคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

- ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพาได้ หมายถึง ความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือของบุคคลที่มีต่อองค์กร ว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งเมื่อเขาประสบปัญหา

- ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้ว ก็หวังจะได้รับผลตอบแทน เช่น ค่าตอบแทน การพิจาณาความดีความชอบ ทำ ให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่สร้างความผูกพันต่อองค์กร

- ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร หมายถึง ทัศนคติของกลุ่มภายในองค์กรนั้นทำให้บรรยากาศในองค์กรแตกต่างกัน บรรยากาศขององค์กรที่ดี มีความรักความสามัคคีช่วยเหลือร่วมมือกันปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกวาทัศนคติของกลุ่มดี ก็จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

แนวคิดของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) โดยศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพัน (Engagement Factors) ทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ด้านองค์กร (Company) ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบาย กลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงานการจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงาน การเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็น การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัยด้านงาน การมีระบบมาตรฐานการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี และการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในองค์กร

2. ด้านงาน (Job) ได้แก่ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือให้พนักงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และพนักงานมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์กร

3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ได้แก่ การวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม การจัดทำ ขีดความสามารถ (Competency) ขององค์กรและพนักงาน พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน พนักงานมีโอกาสเรียนรู้และเติบโตในที่ทำงาน และมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสม

4. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชามีการให้คาแนะนาและแนวทาง ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

The Institute for Employment Studies (IES) (2004) บริษัทที่ปรึกษางานทางด้านการพัฒนากลยุทธ์ และงานวิจัยในปี 2003 กับพนักงานจำนวนกว่า 10,000 คน ใน 14 องค์กรใน NHS (National Health Service) โดยพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำ ให้เกิดความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเกิดจาก (The Institute for Employment Studies (IES), (2004))

1.การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2. โอกาสที่ได้แสดงความคิดเห็น

3. โอกาสในการพัฒนาในงาน

4. องค์กรให้การสนใจความเป็นอยู่ของพนักงาน

นอกจากนี้ จากการศึกษาของ IES ยังพบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานสามารถแปรผันไปตามลักษณะส่วนบุคคล โดยในเรื่องของอายุ พบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานลดลงเมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้น (แต่อายุไม่เกิน 60 ปี) พนักงานในตำแหน่งผู้จัดการมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันสูงกว่า พนักงานทั่วไปที่เป็นฝ่ายสนับสนุน ความผูกพันของพนักงานสามารถแปรผันไปตามลักษณะของงาน ลักษณะประสบการณ์อีกด้วย

ความผูกพันองค์กรจะมีอิทธิพลต่อความพยายามในการปฏิบัติงานประสิทธิผลของงาน การขาดงาน ความเฉื่อยชา และการเปลี่ยนงานในที่สุด (อนันต์ชัย คงจันทร์ อ้างใน บูชิตา หมื่นเดช 2549) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลหรือความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรอาจจะแบ่งออกได้เป็น 4 พวกใหญ่ คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล จากการศึกษาวิจัยพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลหลาย อย่างมีความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

- อายุ สมาชิกขององค์กรที่มีความอาวุโส รวมทั้งอายุการทำงานจะมีความผูกพันองค์กรมากกว่าผู้ที่มีอาวุโสน้อยกว่า

- สถานภาพในการทำงาน การเป็นพนักงานประจำหรือชั่วคราวมีผลต่อความผูกพันองค์กร

- ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร แต่ความสัมพันธ์นั้นเป็นไปในทางตรงข้าม กล่าวคือ บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อย ลักษณะความสัมพันธ์อาจอธิบายได้ว่า เกิดขึ้นเพราะคนที่มีการศึกษาสูงมักมีความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับโอกาสในการหางานใหม่

- เพศ เป็นปัจจัยส่วนบุคคลอีกประการหนึ่งที่มีผู้ศึกษาให้ความสนใจจากการศึกษาพบว่า ผู้หญิงในลักษณะกลุ่มจะมีความผูกพันมากกว่าผู้ชาย ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับโอกาสในการหางานทำของผู้หญิง

- บุคลิกภาพ พบว่ามีปัจจัยหลาย ๆ อย่างมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร เช่น แรงจูงใจในการทำงาน การตระหนักหรือความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความต้องการของตน เป็นต้น

2. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยในส่วนที่เกี่ยวกับหน้าที่ในการปฏิบัติงานพบว่า มีความสัมพันธ์กับองค์กร ได้แก่

- ขอบเขตของงาน

- ความท้าทายของงาน บุคคลที่ได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถสูงพบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรมาก

- ความเข้าใจในหน้าที่หรือบทบาทในการทำงาน

- ความพึงพอใจในการทำงาน

- ความพึงพอใจในเนื้องาน

- ความพึงพอใจในการควบคุมของหัวหน้า

- ความพึงพอใจที่จะได้รับจากระบบการเลื่อนตำแหน่ง

3. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับองค์กร มีปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวกับองค์กร หรือโครงสร้างขององค์กรที่พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

- การกระจายอำนาจในองค์กร

- ความสำคัญของหน้าที่งานของตนต่อองค์กร

- ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

- ความชัดเจนของกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ

- ขั้นตอนต่างๆในการทำงาน

- การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจบริหารงานขององค์กร

4. ประสบการณ์ในการทำงาน บุคคลที่มีประสบการณ์ที่ได้รับในระหว่างการทำงานกับองค์กร มีผลต่อความผูกพันองค์กร ได้แก่

- ความรู้สึกไว้วางใจ เชื่อถือที่สมาชิกมีต่อองค์กร ซึ่งรู้สึกว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งและให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา สมาชิกที่มีความไว้วางใจในองค์กรสูงจะมีผลต่อความผูกพันองค์กรสูงด้วยเช่นกัน

- ความสำคัญของสมาชิกต่อองค์กร หรือการที่องค์กรให้ความสำคัญต่อสมาชิกมีผลต่อความผูกพันองค์กร

- ความคาดหวัง ถ้าสมาชิกได้รับสิ่งที่คาดหวังจากองค์กรก็ทำให้สมาชิกมีความผูกพันองค์กรสูงกว่าสมาชิกที่ไม่ได้รับการตอบสนองตามความคาดหวัง

- ทัศนคติของเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรด้วย

- ความยุติธรรมของค่าตอบแทน

2.3 ความสำคัญของความผูกพันองค์กร

Buchanan (1974, อ้างในวรรณวรางค์ ศรีสุขคา, 2549) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นทัศนคติที่มีความสำ คัญยิ่งต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิผลขององค์การในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์การเป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานและค่อนข้างเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน

2. ความผูกพันต่อองค์การ เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การ สามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกในความเป็นเจ้าขององค์การร่วมกันนั่นเอง

3. ความผูกพันต่อองค์การจะเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์การรับเป้าหมายขององค์การ เพื่อให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4. ความผูกพันต่อองค์การ มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

5. ความผูกพันต่อองค์การ ช่วยลดการควบคุมภายนอกซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์การมีความรักและผูกพันต่อองค์การของตนนั่นเอง

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่ผู้วิจัยสนใจและกำลังศึกษา คือเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันธ์ของพนักงานในองค์กร จากผู้วิจัยหลายท่านและเกี่ยวกับหลากหลายองค์กร โดยเรื่องที่ผู้วิจัยทำการวิจัยคือ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และได้นำงานวิจัยที่ได้ศึกษาและทบทวน มาใช้อ้างอิงในการทำวิจัยครั้งนี้ โดยสามารถสรุปการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะงานจากการทบทวนงานวิจัยกรณีศึกษาในหลายองค์กรพบว่าส่วนใหญ่มีผลสรุปที่สอดคล้องกัน โดย อัจจิมา สกุลมงคลลาภ (2560) กล่าวว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานได้แก่ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ สาวิตรี คุณวัฒน์บัณฑิต (2560) และ วีรพล ประทีปวรคุณ (2559) รวมถึง พิมพพิสุทธิ์ ตั้งฤกษ์วราสกุล(2560) และ ธนรัฐ นาทอง (2556) โดยได้กล่าวเพิ่มเติมว่าความมีอิสระในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์ต่อความทุ่มเทของพนักงานไปทิศทางเดียวกัน แตกต่างจาก กรวิภา วรรณแสวง (2560) กล่าวว่าด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในงาน ที่มีความสัมพันต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรสูง สำหรับแพรวดาว พงศาจารุ (2559) และ โชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์ (2557) มีข้อสรุปตรงกันว่าปัจจัยด้านลักษณะงานทุกด้านมีความสัมพันเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานอัจจิมา สกุลมงคลลาภ (2560) กล่าวว่าความรู้สึกว่าตนเองสำคัญกับองค์กร และองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ รวมทั้งความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ วีรพล ประทีปวรคุณ (2559) จรรยา ห่วงเทศ (2558) รวมทั้ง โชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์ (2557) และธนรัฐ นาทอง (2556) โดย วีรพล ประทีปวรคุณ (2559) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่าความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรสูงสุด สำหรับโชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์ (2557) และ สาวิตรี คุณวัฒน์บัณฑิต (2560) กล่าวเพิ่มเติมด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร และการตอบสนองความคาดหวังจากองค์กร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน โดยพิมพพิสุทธิ์ ตั้งฤกษ์วราสกุล (2560) ได้กล่าวว่าภาวะของผู้นำระดับหน่วยธุรกิจ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน สำหรับธนรัฐ นาทอง (2556) กล่าวว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียงขององค์กร ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรระดับสูง ส่วนด้านความรู้สึกว่าตนเองมี

ความสำคัญต่อองค์กร และความรู้สึกว่าองค์กร เป็นที่พึ่งพาได้ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลางเท่านั้น

ตารางที่ 2.1 แสดงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้ศึกษา	**ชื่อเรื่องงานวิจัย**	**กลุ่มตัวอย่าง**	**ผลการวิจัย**
สาวิตรี คุณวัฒน์บัณฑิต (2560)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	พนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน	1. ระดับความสัมพันธ์ของความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษะงานที่ทำอยู่ในระดับสูง โดยความมีอิสระในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2. ระดับความสัมพันธ์ของความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานอยู่ในระดับสูง โดยทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด
อัจจิมา สกุลมงคลลาภ (2560)	ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	พนักงานที่ปฏิบัติงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยผู้วิจัยได้ข้อมูลรายงานจำนวน 284 คน	1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวคือ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 2.1 แสดงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องงานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
			3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้สึกว่าตนเองสำคัญกับองค์กร ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
กรวิภา วรรณแสวง (2560)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมแห่งหนึ่งในประเทศไทย	พนักงานบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมแห่งหนึ่งในประเทศไทย (เป็นพนักงานประกอบไปด้วยตำแหน่งเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่อาวุโส ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้จัดการผู้จัดการอาวุโส ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการอาวุโส ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ รองกรรมการผู้จัดการ) จำนวน 187 คน	1. ระดับความคิดเห็นต่อลักษณะงานและการบริหารงาน ในด้านความสำคัญของงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับมาก 2. ระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2.1 แสดงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องงานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
พิมพพิสุทธิ์ ตั้งฤกษ์วราสกุล (2560)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันทุ่มเทของพนักงานธนาคารกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย	พนักงานธนาคารกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ทั้งธนาคารพาณิชย์และธนาคารเฉพาะกิจในประเทศไทยที่มีอายุระหว่าง 20 - 39 ปี จำนวน 387 คน	1. ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศและตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันทุ่มเทของพนักงานธนาคารกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย 2. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ (เชิงปฏิรูป) ในส่วนของภาวะผู้นำระดับหน่วยธุรกิจ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน 3. ปัจจัยด้านผลการดำเนินการ ในส่วนของโอกาสในอาชีพ การเรียนรู้และการพัฒนา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน 4. ปัจจัยด้านวิธีปฏิบัติขององค์กรในการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน 5. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน พบว่าความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน

ตารางที่ 2.1 แสดงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องงานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
วีรพล ประทีปวรคุณ (2559)	ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง	พนักงานในระดับปฏิบัติการในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง 258 คน	1. ระดับความสัมพันธ์ของลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับสูงสุด 2. ระดับความสัมพันธ์ของประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานอยู่ในระดับสูง โดยความมั่นคงและน่าเชื่อถือขององค์กรอยู่ในระดับสูงสุด 3. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ในด้านอายุ สถานภาพ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อระดับความผูกพันขององค์กรที่แตกต่างกัน
ณัฐพร ด่านชัยนาม (2559)	ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทนำเข้าส่งออกสินค้าและให้บริการจัดการห่วงโซ่อุปทานแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร	พนักงานของบริษัทนำ เข้าส่งออกสินค้า และ ให้บริการจัดการห่วงอุปทานแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ใช้ตัวอย่างจำนวน 163 คน	พนักงานมีระดับความผูกพันด้านความรู้สึกมากที่สุดเป็นอันดับ หนึ่ง รองลงมาคือความผูกพันด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ตามลำดับ

ตารางที่ 2.1 แสดงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องงานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
พิศิษฎ์ ปกรณ์มณีรัตน (2559)	การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาเกี่ยวกับบริษัทเอกชนจำหน่ายเม็ดพลาสติก	พนักงานในบริษัท: กรณีศึกษาเกี่ยวกับบริษัทเอกชนผู้ขายเม็ดพลาสติก จำนวน 156 คน	ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนจำหน่ายเม็ดพลาสติกในไม่ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ พนักงานให้ความสำคัญเรื่องความท้าทายของงานและอิสระในการทำงาน อยู่ในเกณฑ์ที่สูงมาก รองลงมาคือเรื่องโอกาสเรียนรู้และก้าวหน้าในงาน
แพรวดาว พงศาจารุ (2559)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ช่วงอายุเจเนอเรชั่นวาย ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	พนักงานกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ช่วงอายุเจเนอเรชั่นวาย ที่ปฏิบัติงาน ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 116 คน	ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ปัจจัยด้าน การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ปัจจัยด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยทุกด้านทั้งหมดรวมกัน รวม 6 ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ช่วงอายุเจเนอเรชั่นวาย ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสา คัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 2.1 แสดงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องงานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
ปฐมพงศ์ จงอักษร (2559)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรของบริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่	พนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 18 คน โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มหลัก ดังนี้ 1. มีประสบการณ์การทำงานกับองค์กรมากกว่า 10 ปีขึ้น ไป จำนวน 5 คน 2. มีประสบการณ์การทำงานกับองค์กร 3-5 ปี จำนวน 6 คน 3. ที่เข้างานใหม่โดยมีประสบการณ์การทำงานกับองค์กรน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 5 คน 4. พนักงานที่ลาออกจากบริษัทฯ ภายในระยะเวลา 2 ปี ที่ผ่านมา จำนวน 2 คน	1. ปัจจัยด้านค่าตอบแทน มีผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร 2. ปัจจัยด้านลักษะงาน มีผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร 3. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร

ตารางที่ 2.1 แสดงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง(ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องงานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
จรรยา ห่วงเทศ (2558)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208	พนักงานระดับปฏิบัติการแต่ละสาขา ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน ภาค 208 ทั้งหมด 12 สาขา มีจำนวนทั้งสิ้น 94 คน	1. ระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1.1 ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยในเรื่องวิสัยทัศน์ของธนาคารเป็นวิสัยทัศน์เหมาะสมในสภาวะปัจจุบันเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 1.2 ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยในเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง 2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง 3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 2.1 แสดงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องงานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
โชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์ (2557)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ออร์ก้า (ประเทศไทย) จำกัด	พนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 184 คน	1. ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลอยู่ในระดับมากในด้านต่างๆ ดังนี้ 1.1 ด้านการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น 1.2 ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น 1.3 ด้านความเข้าใจในกระบวนการทำงาน 2. ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน ส่งผลอยู่ในระดับมากในด้านต่างๆ ดังนี้ 2.1 ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน 2.2 ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร 2.3 ด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร 2.4 ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ 2.5 ด้านความรู้สึกว่ามีความสำคัญต่อองค์กร 2.6 ด้านความมั่นคงและน่าเชื่อถือขององค์กร 3. ด้านความผูกพันต่อองค์กรส่งผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสวัสดิการและผลตอบแทนระดับมากที่สุด

ตารางที่ 2.1 แสดงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องงานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
สมจิตร จันทร์เพ็ญ (2557)	ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนทุกส่วนงาน จำนวน164 คน	ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ และส่วนงานที่สังกัด ที่มีความแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การไม่ต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งการปฏิบัติงาน และระยะเวลาที่ทำ งานสถาบัน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน
ธนรัฐ นาทอง (2556)	ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5	พนักงานธนาคารออมสิน สังกัดธนาคารออมสินภาค 5 ประกอบด้วย ธนาคารออมสินเขตนครปฐม 1 ธนาคารออมสินเขตนครปฐม 2 ธนาคารออมสิน เขตกาญจนบุรี ธนาคารออมสินเขตนนทบุรี 1 ธนาคารออมสินเขตนนทบุรี 2 และธนาคารออมสินเขตสุพรรณบุรี จำนวน 279 คน	1. ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยทางสถิติ ส่วนระดับการศึกษา ระยะเวลา ที่ปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และสังกัดไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร 2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ความมีอิสระในการทำงานอยู่ในระดับมาก ความสำคัญของ

ตารางที่ 2.1 แสดงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องงานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
			งาน อยู่ในระดับมาก ความมีเอกลักษณ์ของงานอยู่ในระดับมาก และการมีส่วนร่วมของงาน ระดับปานกลาง 3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยที่ปัจจัยที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การเรียงลาดับจากมากไปน้อยคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียงขององค์กร อยู่ในระดับมาก ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลางและความรู้สึกว่าองค์กร เป็นที่พึ่งพาได้ ระดับปานกลาง
ทรงฤทธิ์ คงสวัสดิ์ (2556)	ปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร	กลุ่มตัวอย่างของคนที่ทำงานอยู่หรือเคยทำงานในบริษัท IT ชั้นนำของประเทศจำนวนทั้งสิ้น 14 ตัวอย่าง	ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานที่ดี ความมั่นคงของบริษัทกับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ส่งผลให้มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

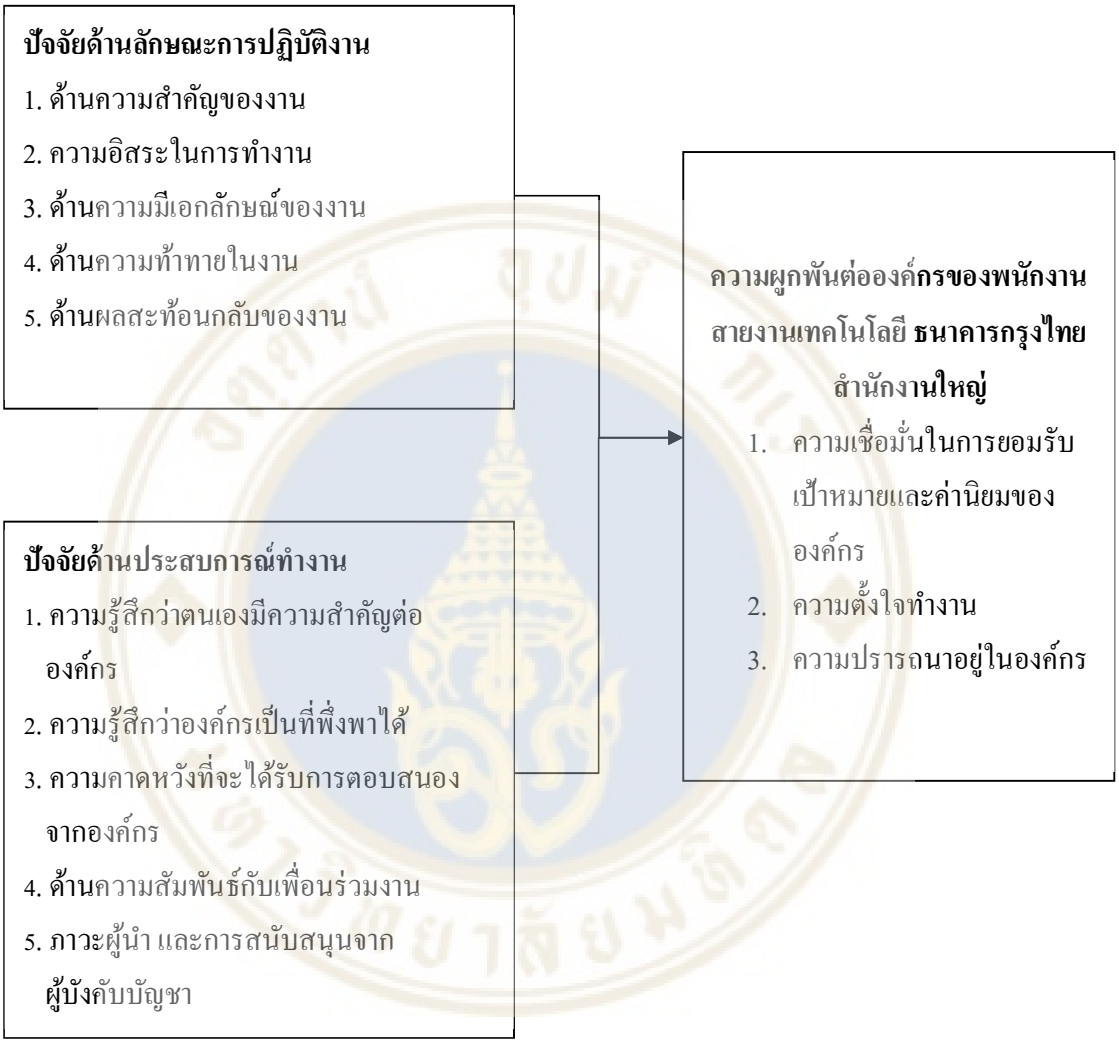
ตารางที่ 2.1 แสดงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องงานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา (2556)	ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานภายในคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	ผู้ปฏิบัติงานภายในคณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 679 คน	1. ระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรพบว่าอยู่ในระดับสูงในทุกด้าน คือ ด้านความท้าทายของงาน ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความยากง่ายของงาน การเห็นความสำคัญของการปฏิบัติงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน นโยบาย กฎ ระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน
แสงเดือน รักษาใจ (2554)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาบริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	พนักงานบริษัทกรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำภนักงานใหญ่ จำนวน 277 คน	1. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ คือ พนักงานมีความพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าขององค์การ 2. พนักงานที่มีความแตกต่างในองค์ประกอบ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงานจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ตารางที่ 2.1 แสดงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่องงานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
ณัฐชัย อู่ใหม่ (2552)	ลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การ กรณีศึกษาธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย	พนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย จำนวน447 คน	พนักงานนี่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ และระยะเวลาในปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ส่วนลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และฝ่ายงานที่ปฏิบัติ ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากภาพที่ 2.1 แสดงถึงกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ โดยตัวแปรต้นแบ่งการศึกษา ออกเป็น 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านลักษณะงานการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนตัวแปรตามคือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่

บทที่ 3
ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และทำการนาเสนอทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ซึ่งเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Source) โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและดาเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยผู้วิจัยได้ข้อมูลรายงานจำนวนพนักงานจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ทั้งหมดจำนวน 626 คน ณ เดือน มีนาคม 2561

3.1.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนประชากรสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างกรณีที่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน (Finite Population) โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane's (1967, อ้างอิงใน วีรพล ประทีปวรคุณ, 2559, น. 20)

$$n = N/(1+Ne^2)$$

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร จำนวน 625คน

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

โดยในการวิจัยครั้งนี้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างไม่เกินร้อยละ 5 หรือ 0.05

$$n = 625/(1+[(625)(0.05)]^2)$$

จากสูตรจะได้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 243.9 หรือ 244 คน

3.1.3 ข้อมูลประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.2.1 ตัวแปรต้น

3.2.1.1 ปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความสำคัญของงาน ด้านความอิสระในการทำงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความท้าทายในงาน และด้านผลสะท้อนกลับของงาน

3.2.1.2 ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน ประกอบด้วย ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทัศนคติต่อเพื่อร่วมงานและองค์กร ภาวะผู้นำ และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

3.2.2 ตัวแปรตาม

ความผูกพันต่อองค์กรของสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3.3 สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีผลกับความผูกพันต่อองค์กร

2. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีผลกับความผูกพันต่อองค์กร

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์โดยใช้ google form ซึ่งได้แนวทาง การตั้งคำถามส่วนหนึ่งจาก Steers (1977, อ้างถึงใน ปิยเชษฐ์ เรืองไพโรจน์, 2548: 17) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

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

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย ประกอบด้วย ด้านความสำคัญของงาน ด้านความอิสระในการทำงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความท้าทายในงาน และด้านผลสะท้อนกลับของงาน แบบสอบถามส่วนนี้ เป็นการวัดข้อมูลแบบ อัตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยกาหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบ Likert's Scale

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน ประกอบด้วย ประกอบด้วย ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำ และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา แบบสอบถามส่วนนี้ เป็นการวัดข้อมูลแบบ อัตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบ Likert's Scale

ส่วนที่ 4 ด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความตั้งใจทำงาน และความปรารถนาอยู่ในองค์กรแบบสอบถามส่วนนี้ เป็นการวัดข้อมูลแบบ อัตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบ Likert's Scale

โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบ Likert's Scale โดยกาหนดระดับดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้คะแนน 5 คะแนน

เห็นด้วย ให้คะแนน 4 คะแนน

ไม่แน่ใจ ให้คะแนน 3 คะแนน

ไม่เห็นด้วย ให้คะแนน 2 คะแนน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้คะแนน 1 คะแนน

ซึ่งคำถามในแต่ละปัจจัยได้มีการอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากการศึกษาในบทที่ 2 ซึ่งสามารถสรุปได้ออกมาเป็นแต่ละส่วนได้ตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แนวทางการตั้งคำถาม

แบบสอบถาม	**ชื่อผู้วิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการตั้งคำถาม**
ส่วนที่ 1 ด้านประชากรศาสตร์	Steers (1977); อัจจิมา สกุลมงคลลาภ (2560); กรวิภา วรรณแสวง (2560);สาวิตรี คุณวัฒน์บัณฑิต (2560) ;วีรพล ประทีปวรคุณ (2559) และแสงเดือน รักษาใจ (2554)
ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน	Steers (1977); อัจจิมา สกุลมงคลลาภ (2560); วีรพล ประทีปวรคุณ (2559);ธนรัฐ นาทอง (2556);แสงเดือน รักษาใจ (2554) ; และณัฐชัย อู่ใหม่ (2552)

ตารางที่ 3.1 แนวทางการตั้งคำถาม (ต่อ)

แบบสอบถาม	**ชื่อผู้วิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการตั้งคำถาม**
ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน	Steers (1977); อัจจิมา สกุลมงคลลาภ (2560); กรวิภา วรรณแสวง (2560);วีรพล ประทีปวรคุณ (2559);ธนรัฐ นาทอง (2556) และแสงเดือน รักษาใจ (2554)
ส่วนที่ 4 ด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี	กรวิภา วรรณแสวง (2560);วีรพล ประทีปวรคุณ (2559);ธนรัฐ นาทอง (2556); แสงเดือน รักษาใจ (2554) และณัฐชัย อู่ใหม่ (2552)

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในรูปแบบของแบบสอบถามออนไลน์และแบบออฟไลน์
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามมาบันทึกและตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กาหนดไว้

3.6 การวิเคราะห์และการประมวลผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวนที่ได้กาหนดไว้แล้ว ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นาข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องก่อนแล้วจึงนำข้อมูลไปคานวณด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science for Window version 20) เพื่อใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลประเภทต่างๆ ดังนี้

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน และด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(Standard Deviation) โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 กำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยโดยอาศัยหลักการแบ่งอันตรภาคชั้นตามวิธีการคานวณทางคณิตศาสตร์ไว้ดังนี้

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)

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

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

2. การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น (Reliability)

3. การวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ใช้เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานและและปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ การแปลความหมายของสหสัมประสิทธ์สัมพันธ์ (r) ของลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร และประสบการณ์ในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กร

ค่าสหสัมประสิทธิ์ 0.81-1.00 หมายถึง ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การสูงมาก

ค่าสหสัมประสิทธิ์ 0.61-0.80 หมายถึง ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การสูง

ค่าสหสัมประสิทธิ์ 0.41-0.60 หมายถึง ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การปานกลาง

ค่าสหสัมประสิทธิ์ 0.21-0.40 หมายถึง ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การต่ำ

ค่าสหสัมประสิทธิ์ 0.00-0.20 หมายถึง ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การต่ำมาก

4. การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression)

3.7 ระยะเวลาในการศึกษา

กำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 2 เดือน ระหว่างมิถุนายน ถึง เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2561

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ด้วย google form จำนวน 97 ชุดคำถาม และด้วยการแจกแบบสอบถามจำนวน 253 ชุดคำถาม จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ทั้งหมดจำนวน 350 คน ซึ่งได้ผลวิจัย ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 350 คน ซึ่งแบ่งข้อมูลทั่วไปตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	174	49.7
หญิง	176	50.3
2. อายุ		
21-30 ปี	52	14.9
31-40 ปี	225	64.3
41-50 ปี	61	17.4
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	12	3.4
3. สถานภาพ		
โสด	212	60.6
สมรส	135	38.6
อื่นๆ	3	0.9

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	2.9
ปริญญาตรี	208	59.4
สูงกว่าปริญญาตรี	132	37.7
5. รายได้ต่อเดือน		
15,000-25,000 บาท	8	2.3
25,001-35,000 บาท	65	18.6
35,001-45,000 บาท	85	24.3
มากกว่า 45,000 บาท	192	54.9

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 350 คน เป็นเพศชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 และเพศหญิงจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3

ด้านอายุส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมามีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน61 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 อายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 และน้อยที่สุดมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

ด้านสถานภาพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 และอื่นๆ อีกจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9

ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 รองลงมาคือจบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน132 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 และจบการศึกษาต่ากว่าระดับปริญญาตรี จำนวน10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9

ด้านรายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ประมาณมากกว่า 45,000 บาท จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนป 35,000 – 45,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 รายได้ต่อเดือนประมาณ 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และมีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ปัจจัยด้านลักษณะงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยด้านลักษณะงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	$\bar{X}$	**S.D.**	**แปรผล**
ด้านความสำคัญของงาน			
1. งานที่ท่านรับผิดชอบนั้น เป็นงานที่องค์กรให้ความสำคัญ	3.99	0.71	มาก
2.งานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้นมีส่วนช่วยส่งเสริมความก้าวหน้าของท่าน	3.95	0.73	มาก
3.งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กรของท่าน	4.05	0.70	มาก
4.งานที่ท่านรับผิดชอบต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	4.14	0.70	มาก
ภาพรวมด้านความสำคัญของงาน	4.03	0.51	มาก
ปัจจัยด้านลักษณะงาน			
ด้านความความอิสระในการทำงาน			
5.ท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้	3.83	0.73	มาก
6.ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น	4.03	0.65	มาก
7.ผู้บังคับบัญชามักคอยควบคุมดูแลการทำงานของท่านอย่างใกล้ชิดและเข้มงวด	3.50	0.87	มาก
8.กฎ ระเบียบ ส่วนใหญ่ของหน่วยงานมักจะจำกัดความเป็นอิสระในการทำงานของท่าน	3.60	0.93	มาก
ภาพรวมด้านความความอิสระในการทำงาน	3.78	0.54	มาก
ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน			
9.ท่านสามารถระบุงานที่ทำอยู่ว่ามีลักษณะขั้นตอนและวิธีการทำงานได้	4.11	0.64	มาก
10.งานในความรับผิดชอบของท่านมีขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ขาดการเป็นระบบและชัดเจน	2.97	1.02	ปานกลาง
11.เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านทราบดีว่าควรแก้ปัญหาอย่างไร	3.90	0.59	มาก

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยด้านลักษณะงาน (ต่อ)

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	$\bar{X}$	**S.D.**	**แปรผล**
12.ท่านสามารถมองเห็นความสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจน	3.91	0.64	มาก
ภาพรวมด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	3.97	0.49	มาก
ด้านความท้าทายในงาน			
13.งานในตำแหน่งหน้าที่ของท่านนับว่าเป็นงานที่ท้าทายความสามารถของท่าน	3.86	0.76	มาก
14.งานที่ท่านปฏิบัติหน้าที่อยู่ซ้ำซากจำเจ	2.90	0.92	ปานกลาง
15.งานของท่านจำเป็นต้องใช้ความรู้และความชำนาญหลายด้านประกอบกัน	3.95	0.70	มาก
16.ท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานตลอดเวลา	3.82	0.79	มาก
ภาพรวมด้านความท้าทายในงาน	3.87	0.61	มาก
ด้านผลสะท้อนกลับของงาน			
17. ท่านมีโอกาสได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของท่านเอง	3.73	0.77	มาก
18. ท่านได้รับการแนะนำถึงสิ่งที่ท่านควรปรับปรุงเพื่อให้ผลการทำงานของท่านดีขึ้น	3.72	0.77	มาก
19. ท่านเคยได้รับการแนะนำจากผู้บังคับบัญชาว่าท่านควรจะปรับปรุงการทำงานอย่างไร	3.62	0.88	มาก
20. ท่านมีโอกาสที่จะได้รับทราบถึงความเห็นหรือข้อร้องเรียนต่างๆของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการ/การปฏิบัติงานของท่าน	3.34	0.91	ปานกลาง
ภาพรวมด้านผลสะท้อนกลับของงาน	3.62	0.69	มาก
ภาพรวมปัจจัยด้านลักษณะงาน	3.82	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42 เมื่อพิจรณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด พบว่า

ด้านความสำคัญของงาน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

โดยเรียงลำดับ จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ งานที่ท่านรับผิดชอบต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.07 รองลงมาคืองานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กรของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 งานที่ท่านรับผิดชอบนั้น เป็นงานที่องค์กรให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้นมีส่วนช่วยส่งเสริมความก้าวหน้าของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 ตามลำดับ

ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านสามารถมองเห็นความสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 รองลงมาคือ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านทราบดีว่าควรแก้ปัญหาอย่างไรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 และงานในความรับผิดชอบของท่านมีขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ขาดการเป็นระบบและชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02 ตามลำดับ

ด้านความท้าทายในงาน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ งานของท่านจำเป็นต้องใช้ความรู้และความชำนาญหลายด้านประกอบกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.07 รองลงมาคืองานในตำแหน่งหน้าที่ของท่านนับว่าเป็นงานที่ท้าทายความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 และท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานตลอดเวลามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79

ด้านความความอิสระในการทำงาน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 รองลงมาคือท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 และผู้บังคับบัญชามักคอยควบคุมดูแลการทำงานของท่านอย่างใกล้ชิดและเข้มงวดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 ตามลำดับ

ด้านผลสะท้อนกลับของงาน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีโอกาสได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของท่านเองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 รองลงมาคือท่านได้รับการแนะนำถึงสิ่งที่ท่านควรปรับปรุงเพื่อให้ผลการทำงานของท่านดีขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 ท่านเคยได้รับการแนะนำจากผู้บังคับบัญชาว่าท่านควรจะปรับปรุงการทำงานอย่างไรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 และท่านมีโอกาสที่จะได้รับทราบถึงความเห็นหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการ/การปฏิบัติงานของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91 ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร			
1. ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าต่อองค์กร	3.55	0.79	มาก
2. เท่าที่ผ่านมาท่านไม่เคยได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญและน่าสนใจ	3.25	0.99	มาก
3. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับท่านเหมือนกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น	3.71	0.83	มาก
4. ท่านรู้สึกว่าท่านมีส่วนร่วมอย่างมากในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ	3.64	0.76	มาก
ภาพรวมด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	3.63	0.63	มาก

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน (ต่อ)

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน	$\bar{X}$	**S.D.**	**ระดับความคิดเห็น**
ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้			
5. ท่านคิดว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรไม่คุ้มค่ากับความอุตสาหะที่ได้อุทิศให้กับองค์กร	2.94	0.99	ปานกลาง
6. นับตั้งแต่ท่านทำงานกับองค์กรมา ท่านไม่เคยได้ใช้ประโยชน์จากสวัสดิการเท่าที่ควร	3.15	1.20	ปานกลาง
7. ท่านได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ประจำหรืองานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ	3.39	0.84	ปานกลาง
8. หากมีเรื่องเดือดร้อนองค์กรสามารถให้การช่วยเหลือท่านได้ในบางโอกาส	3.35	0.78	ปานกลาง
ภาพรวมด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้	3.37	0.71	มาก
ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน			
9.งานที่ท่านทำอยู่นี้สามารถทำ ให้ท่านมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.57	0.75	มาก
10. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ผู้มีความสามารถได้ก้าวหน้าในการทำงานอย่างยุติธรรม	3.57	0.81	มาก
11. เมื่อท่านมีคุณสมบัติและประสบการณ์มากพอ ท่านจะได้รับการสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.57	0.83	มาก
12. ถ้าท่านเป็นผู้ที่ตั้งใจปฏิบัติงาน ซึ่งได้ผลเป็นที่น่าพอใจ ท่านจะพบว่าหนทางที่จะก้าวหน้านั้นเป็นเรื่องที่ไม่ยากเลย	3.61	0.87	มาก
ภาพรวมด้านความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน	3.56	0.70	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน			
13. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.26	0.63	มากที่สุด
14. เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดีต่อท่าน	4.11	0.66	มาก

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน (ต่อ)

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน	$\bar{X}$	**S.D.**	**ระดับความคิดเห็น**
15. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	4.06	0.71	มาก
16. ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนสำคัญในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน	3.95	0.78	มาก
ภาพรวมด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.10	0.59	มาก
ด้านภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา			
17. ความมุ่งมั่นในการทำงานของท่านส่วนใหญ่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับผู้บังคับบัญชา	3.62	0.78	มาก
ด้านภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา			
18. ในการทำงานบางอย่าง ผู้บังคับบัญชาของท่านให้โอกาสท่านในการตัดสินใจร่วมกัน	3.93	0.72	มาก
19 ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา แนะนำการทำงานและให้ความช่วยเหลือแก่ท่านเป็นอย่างดี	4.00	0.77	มาก
20. วิสัยทัศน์ของผู้บังคับบัญชาเป็นตัวกำหนดทิศทางในการทำงานให้กับท่านและเพื่อนร่วมงาน	3.95	0.76	มาก
ภาพรวมด้านภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	3.88	0.62	มาก
ภาพรวมปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน	3.71	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 เมื่อพิจรณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำลับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด พบว่า

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 รองลงมาคือเพื่อนร่วมงานมี

ความรู้สึกที่ดีต่อท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 และท่านรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนสำคัญในกลุ่มเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 ตามลำดับ

ด้านภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา แนะนำการทำงานและให้ความช่วยเหลือแก่ท่านเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 รองลงมาคือวิสัยทัศน์ของผู้บังคับบัญชาเป็นตัวกำหนดทิศทางในการทำงานให้กับท่านและเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 ในการทำงานบางอย่าง ผู้บังคับบัญชาของท่านให้โอกาสท่านในการตัดสินใจร่วมกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 และความมุ่งมั่นในการทำงานของท่านส่วนใหญ่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 ตามลำดับ

ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับท่านเหมือนกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 รองลงมาคือท่านรู้สึกว่าท่านมีส่วนร่วมอย่างมากในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 และท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 ตามลำดับ

ด้านความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ถ้าท่านเป็นผู้ที่ตั้งใจปฏิบัติงาน ซึ่งได้ผลเป็นที่น่าพอใจ ท่านจะพบว่าหนทางที่จะก้าวหน้านั้นเป็นเรื่องที่ไม่ยากเลยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 รองลงมาคืองานที่ท่านทำอยู่นี้สามารถทำ ให้ท่านมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ผู้มีความสามารถได้ก้าวหน้าในการทำงานอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 และเมื่อท่านมีคุณสมบัติและประสบการณ์มากพอท่านจะได้รับการสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 ตามลำดับ

ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ประจำหรืองานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 รองลงมาคือหากมีเรื่องเดือดร้อนองค์กรสามารถให้การช่วยเหลือท่านได้ในบางโอกาสมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 ตามลำดับ

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	$\bar{X}$	**S.D.**	**แปรผล**
ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร			
1. ท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ในหน่วยงานของท่านได้เสมอ	3.94	0.65	มาก
2. ท่านรู้สึกว่าเป้าหมายและค่านิยมในการทำงานสอดคล้องกับธองค์กร	3.77	0.67	มาก
3. ท่านเห็นด้วยกับนโยบาย แนวคิด และวิธีการปฏิบัติงานขององค์กร	3.71	0.72	มาก
4. ท่านคิดเสมอว่าปัญหาของธนาคารคือ ปัญหาของท่าน	3.68	0.82	มาก
5. ท่านคิดว่าการบริหารงานขององค์กรในปัจจุบันเป็นรูปแบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพ	3.47	0.90	มาก
ภาพรวมด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.71	0.57	มาก

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (ต่อ)

ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	$\bar{X}$	**S.D.**	**แปรผล**
ความตั้งใจทำงาน			
6. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จของหน่วยงาน	4.25	0.64	มากที่สุด
7. ท่านพอใจที่จะทำงานล่วงเวลากับองค์กร แม้ว่าผลตอบแทนที่ท่านได้รับไม่คุ้มกับค่าเหนื่อย	2.44	1.04	น้อย
8. ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้หน่วยงานของท่านประสบความสำเร็จ	3.78	0.09	มาก
9. ท่านได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง	4.27	0.65	มากที่สุด
10. เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้งานนั้นออกมาดีที่สุด	4.38	0.58	มากที่สุด
ภาพรวมด้านความตั้งใจทำงาน	4.17	0.54	มาก
ความปรารถนาอยู่ต่อในองค์กร			
11. ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กรนี้	4.16	0.72	มาก
12. ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งที่ทำอยู่ในหน่วยงานนี้	3.94	0.81	มาก
13. ท่านมักพูดถึงคุณงามความดีขององค์กรให้เพื่อนๆ ฟังอยู่เสมอ	3.62	0.84	มาก
14. ในปัจจุบันท่านอยู่กับองค์กรนี้เพราะความจำเป็นมากกว่าความปรารถนาอยู่	2.74	1.10	มาก
15. หากแม้มีองค์กรอื่นให้ผลตอบแทนที่ดีกว่าท่านก็ไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กรของท่าน	3.17	1.10	มาก
ภาพรวมความปรารถนาอยู่ต่อในองค์กร	3.52	0.60	มาก
ภาพรวมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	3.87	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันธ์ต่อองค์กรของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด พบว่า

ด้านความตั้งใจทำงาน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้งานนั้นออกมาดีที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 รองลงมาคือท่านได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 และท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้หน่วยงานของท่านประสบความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.09 และท่านพอใจที่จะทำงานล่วงเวลากับองค์กร แม้ว่าผลตอบแทนที่ท่านได้รับไม่คุ้มกับค่าเหนื่อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.04 ตามลำดับ

ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ในหน่วยงานของท่านได้เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 รองลงมาคือท่านรู้สึกว่าเป้าหมายและค่านิยมในการทำงานสอดคล้องกับธองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 ท่านเห็นด้วยกับนโยบาย แนวคิดและวิธีการปฏิบัติงานขององค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 และท่านคิดเสมอว่าปัญหาของธนาคารคือ ปัญหาของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 และท่านคิดว่าการบริหารงานขององค์กรในปัจจุบันเป็นรูปแบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 ตามลำดับ

ด้านความปรารถนาอยู่ต่อในองค์กร มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กรนี้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 รองลงมาคือท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งที่ทำอยู่ในหน่วยงานนี้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 ท่านมักพูดถึงคุณงามความดีขององค์กรให้เพื่อนๆ ฟังอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 และหากแม้มีองค์กรอื่นให้ผลตอบแทนที่ดีกว่าท่านก็ไม่คิดที่จะ

ลาออกจากองค์กรของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.10 และในปัจจุบันท่านอยู่กับองค์กรนี้เพราะความจำเป็นมากกว่าความปรารถนาอยู่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.10 ตามลำดับ

4.5 การทดสอบสมมติฐาน

4.5.1 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ตามวิธีของครอนบาช (Cronbach) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทาง สถิติ สาหรับการวิจัยด้านสังคมศาสตร์ (SPSS) เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ตามวิธีของครอนบาช (Cronbach) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ของความน่าเชื่อถือ (Coefficient Alpha) เพื่อวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ของข้อความต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบของแต่ละตัวแปรว่ามีความสอดคล้องกันมากน้อยเพียงใด เพื่อประกอบการตัดสินใจว่าจะคงข้อความนั้นๆ ไว้หรือตัดออก ซึ่งผลการทดสอบแบบสอบถามปรากฏว่า แบบสอบถามมีค่า Alpha ดังนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงค่า Cronbach's Alpha ของตัวแปรก่อนตัดคำถามที่มีค่า Corrected-Item Total Correlation น้อยกว่า 0.3

ลำดับ	ตัวแปร	Cronbach's Alpha
1	ปัจจัยลักษณะงาน	0.839
2	ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน	0.867
3	ปัจจัยด้านความผูกพันธ์ต่อองค์กร	0.797

เมื่อพิจารณาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected-Item Total Correlation > 0.3) (Field, 2005) ค่าสูงจะให้ความเชื่อมั่นที่สูงขึ้น โดยค่าจำแนกรายข้อตามปัจจัยต่างๆ ที่มีค่าน้อยกว่า 0.3 ผู้วิจัยได้ตัดคำถามนั้นออกเพราะค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีความสำคัญต่อการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ดังนี้

ปัจจัยลักษณะงานตัดคำถาม จำนวน 3 ข้อจากคำถามทั้งหมด 20 ข้อคือ

1. “กฎ ระเบียบ ส่วนใหญ่ของหน่วยงานมักจะจำกัดความเป็นอิสระในการทำงานของท่าน” มีค่า Corrected-Item Total Correlation เท่ากับ 0.196

2. “งานในความความรับผิดชอบของท่านมีขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ขาดการเป็นระบบและชัดเจน” มีค่า Corrected-Item Total Correlation เท่ากับ -0.11

3. “งานที่ท่านปฏิบัติหน้าที่อยู่ซ้ำซากจำเจ” มีค่า Corrected-Item Total Correlation เท่ากับ 0.121

ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานตัดคำถาม จำนวน 3 ข้อจากคำถามทั้งหมด 20 ข้อ คือ

1. “เท่าที่ผ่านมาท่านไม่เคยได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญและน่าสนใจ” มีค่า Corrected-Item Total Correlation เท่ากับ 0.159

2. “ท่านคิดว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรไม่คุ้มค่ากับความอุตสาหะที่ได้อุทิศให้กับองค์กร” มีค่า Corrected-Item Total Correlation เท่ากับ 0.187

3. “นับตั้งแต่ท่านทำงานกับองค์กรมา ท่านไม่เคยได้ใช้ประโยชน์จากสวัสดิการเท่าที่ควร” มีค่า Corrected-Item Total Correlation เท่ากับ 0.18

ปัจจัยด้านความผูกพันธ์ต่อองค์กรตัดคำถามจำนวน 2 ข้อ จากคำถามทั้งหมด 15 ข้อคือ

1. “ท่านพอใจที่จะทำงานล่วงเวลากับองค์กร แม้ว่าผลตอบแทนที่ท่านได้รับไม่คุ้มกับค่าเหนื่อย” มีค่า Corrected-Item Total Correlation เท่ากับ -4.26

2. “ในปัจจุบันท่านอยู่กับองค์กรนี้เพราะความจำเป็นมากกว่าความปรารถนาอยู่” มีค่า Corrected-Item Total Correlation เท่ากับ 0.23

เมื่อตัดคำถามที่มีค่า Corrected Item-Total Correlation น้อยกว่า 0.3 ของแต่ละปัจจัยแล้วได้ค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ตามวิธีของครอนบาช (Cronbach) ดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่า Cronbach's Alpha ของตัวแปรหลังตัดคำถามที่มีค่า Corrected-Item Total Correlation น้อยกว่า 0.3

ลำดับ	ตัวแปร	Cronbach's Alpha
1	ปัจจัยลักษณะงาน	0.872
2	ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน	0.917
3	ปัจจัยด้านความผูกพันธ์ต่อองค์กร	0.886

4.5.2 การวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

4.5.2.1 ปัจจัยด้านลักษณะงาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความท้าทายในงาน ของพนักงานสายงานเทคโนโลยีธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

H0: ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานสายงานเทคโนโลยีธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

H1: ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานสายงานดทคโนโลยีธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ปัจจัยลักษณะงาน	**ความผูกพันต่อองค์กร**			
	r	**Sig. (2 tailed)**	**ระดับความสัมพันธ์**	**ทิศทาง**
ด้านความสำคัญของงาน	0.48**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความอิสระในการทำงาน	0.43**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	0.41**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความท้าทายในงาน	0.39**	0.00	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านผลสะท้อนกลับของงาน	0.38**	0.00	ต่ำ	เดียวกัน
ภาพรวมทั้งหมด	**0.57****	**0.00**	**ปานกลาง**	**เดียวกัน**

หมายเหตุ: **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานด้วยวิธี การวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ประกอบด้วย ด้านความสำคัญของงาน ด้านความอิสระในการทำงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความท้าทายในงาน และด้านผลสะท้อนกลับของงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย

สำนักงานใหญ่ ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งเมื่อพิจารณาทุกด้านพบว่า ปัจจัยลักษณะงาน Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ปัจจัยลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.57 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ในระดับสูงซึ่งสอดคล้อง กับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพิ่มขึ้นในระดับสูงและเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

ปัจจัยลักษณะงาน ด้านความสำคัญของงาน ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยลักษณะงาน ด้านความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.48 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านความสำคัญของงานที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.43 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านความมีอิสระงานที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยลักษณะงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยลักษณะงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.41 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงานที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยลักษณะงาน ด้านความท้าทายในงาน ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยลักษณะงาน ด้านความท้าทายในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.39 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านความท้าทายในงานที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ปัจจัยลักษณะงาน ด้านผลสะท้อนกลับของงาน ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยลักษณะงาน ด้านผลสะท้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.38 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ด้านผลสะท้อนกลับของงานที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเพิ่มขึ้นในต่ำ

4.5.2.2 ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ด้านความคาดหวังในโอกาสและความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

H0: ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงไทย สำนักงานใหญ่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

H1: ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ระหว่างปัจจัยประสบการณ์การทำงานกับความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงาน

ปัจจัยประสบการณ์การทำงาน	**ความผูกพันต่อองค์กร**			
	r	**Sig. (2 tailed)**	**ระดับความสัมพันธ์**	**ทิศทาง**
ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	0.57**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้	0.50**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน	0.47**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.41**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
ภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	0.43**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
ภาพรวมทั้งหมด	**0.62****	**0.00**	**สูง**	**เดียวกัน**

หมายเหตุ: **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ประกอบด้วย ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยีธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งเมื่อพิจารณาทุกด้านพบว่า ปัจจัยลักษณะงาน Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ปัจจัยลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.62 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ในระดับสูงซึ่งสอดคล้อง กับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานที่ดีขึ้นจะ

ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพิ่มขึ้นในระดับสูงและเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

ปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.57 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นประสบการณ์การทำงาน ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรที่ดีขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.50นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.47 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01ซึ่งสอดคล้องกับ

สมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.41นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ด้านภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ด้านภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.43 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ด้านภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาที่ดีขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4.5.3 การวิเคราะห์สมการพยากรณ์โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression)

การวิเคราะห์สมการพยากรณ์โดยการวิเคราะห์การถดถอย แบบพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อทดสอบหาปัจจัยมีประสิทธิภาพใน การพยากรณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ตารางที่ 4.9 แสดงปัจจัยลักษณะงานที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ความผูกพันต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

Model	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the Estimate
1	.580[a]	.337	.327	.41532

จากตารางที่ 4.9 แสดงว่าปัจจัยลักษณะงานประกอบด้วย ด้านความสำคัญของงาน ด้านความอิสระในการทำงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความท้าทายในงาน และด้านผลสะท้อนกลับของงาน สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ได้ร้อยละ 32.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.10 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple-regression) ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพด้านลักษณะงานในการพยากรณ์เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.154	.214		5.401	.000
ด้านความสำคัญของงาน	.214	.049	.244	4.362	.000
ด้านความอิสระในการทำงาน	.124	.053	.133	2.349	.019
ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	.152	.055	.148	2.784	.006
ด้านความท้าทายในงาน	.097	.044	.117	2.224	.027
ด้านผลสะท้อนกลับของงาน	.111	.038	.150	2.919	.004

ตารางที่ 4.10 แสดงปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ด้วยสมมติฐานดังนี้

H0: ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

H1: ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

จากสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า0.05 ซึ่งการทดสอบสมมุติฐานพบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ในทุกด้านจากปัจจัยลักษณะงานซึ่งมีทั้งหมด 5 ด้านดังนี้

ด้านความสำคัญของงาน จะมีความสำคัญมากที่สุดและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน (Beta=0.244) โดยส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.000)

ด้านผลสะท้อนกลับของงาน มีความสำคัญในลำดับต่อมาและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน (Beta=0.150) โดยส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.004)

ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีความสำคัญในลำดับที่สามและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน (Beta=0.148) โดยส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.006)

ด้านความอิสระในการทำงาน มีความสำคัญในลำดับที่สี่และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน (Beta=0.133) โดยส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.019)

ด้านความท้าทายในงาน มีความสำคัญในลำดับสุดท้ายและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน (Beta=0.117) โดยส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.027)

ตารางที่ 4.11 แสดงปัจจัยด้านลักษณะงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

Model	**R**	**R Square**	**Adjust R Square**	**Std. Error of the Estimate**
1	.644[a]	.415	.406	.39013

จากตารางที่4.11 แสดงว่าปัจจัยด้านลักษณะงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ได้ร้อยละ 40.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.12 แสดง Multiple-regression ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพด้านประสบการณ์การทำงานในการพยากรณ์เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.542	.168		9.190	.000
ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	.268	.044	.338	6.059	.000
ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้	.180	.038	.253	4.698	.000
ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน	.024	.044	.033	.533	.594
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.136	.043	.157	3.169	.002
ภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	.027	.046	.033	.577	.565

ตารางที่ 4.12 แสดงปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ด้วยสมมติฐานดังนี้

H0: ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

H1: ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

จากสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า0.05 ซึ่งการทดสอบสมมุติฐานพบว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 3 ด้านจากปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานทั้งหมด 5 ด้านดังนี้

ด้านความความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร จะมีความสำคัญมากที่สุดและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน (Beta=0.338) โดยส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.000)

ด้านความความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ มีความสำคัญในลำดับต่อมาและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน (Beta=0.253) โดยส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.000)

ด้านความความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสำคัญเป็นลำดับสามและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน (Beta=0.157) โดยส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.002)

ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มีความสำคัญและมีความสัมพันธ์ตรงกันข้ามต่อตัวแปรตาม (Beta=-0.033) โดยไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.594)

ภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ไม่มีความสำคัญและมีความสัมพันธ์ตรงกันข้ามต่อตัวแปรตาม (Beta=-0.046) โดยไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.=0.565)

4.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.13 แสดงสรุปผลทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple-regression)

ปัจจัย	มีผลความผูกพันธ์ต่อองค์กรของพนักงาน
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	
ด้านความสำคัญของงาน	/
ด้านความอิสระในการทำงาน	/
ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	/
ด้านความท้าทายในงาน	/
ด้านผลสะท้อนกลับของงาน	/
ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน	
ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	/
ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้	/
ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน	X

ตารางที่ 4.13 แสดงสรุปผลทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple-regression) (ต่อ)

ปัจจัย	ส่งผลความผูกพันธ์ต่อองค์กรของพนักงาน
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	/
ภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	X

หมายเหตุ: เครื่องหมาย / หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H1 (มีความสัมพันธ์)
เครื่องหมาย X หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน H1 (มีความสัมพันธ์)

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบวัดผลครั้งเดียว (One-shot Case Study) มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้คำนวนโดยโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane's (1967, อ้างอิงใน วีรพล ประทีปวรคุณ, 2559, น. 20) จะได้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง 244 คน คือพนักงานสายงานเทคโนโลยีธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยผู้วิจัยได้แจกแบบถามจำนวน380 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 350 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92 โดยเป็นแบบสอบถามออฟไลน์จำนวน 257 ชุดและแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน google form จำนวน 93 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสบการณ์การทำงานจำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรณ์จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อคือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการหาค่าร้อยละ วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (coefficient of reliability) โดยค่าจำแนกรายข้อตามปัจจัยต่างๆ ที่มีค่าน้อยกว่า 0.3 ผู้วิจัยได้ตัดคำถามนั้นออกเพราะค่าอำนาจจำแนกรายข้อมี ความสำคัญต่อการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน(Pearson Correlation) จากนั้นใช้การวิเคราะห์ การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความ

คิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 350 คน เป็นเพศชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 และเพศหญิงจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3

ด้านอายุส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมามีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน61 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 อายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 และน้อยที่สุดมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

ด้านสถานภาพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 และอื่นๆ อีกจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9

ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 รองลงมาคือจบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน132 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 และจบการศึกษาต่ากว่าระดับปริญญาตรี จำนวน10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9

ด้านรายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ประมาณมากกว่า 45,000 บาท จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนป 35,000 – 45,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 รายได้ต่อเดือนประมาณ 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และมีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

5.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน ผลการวิเคราะห์การวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยด้านลักษณะงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด พบว่า

ด้านความสำคัญของงาน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ งานที่ท่านรับผิดชอบต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาคืองานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กรของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.05 งานที่ท่านรับผิดชอบนั้น เป็นงานที่องค์กรให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้นมีส่วนช่วยส่งเสริมความก้าวหน้าของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ตามลำดับ

ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านสามารถมองเห็นความสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านทราบดีว่าควรแก้ปัญหาอย่างไรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และงานในความรับผิดชอบของท่านมีขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ขาดการเป็นระบบและชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 ตามลำดับ

ด้านความท้าทายในงาน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ งานของท่านจำเป็นต้องใช้ความรู้และความชำนาญหลายด้านประกอบกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมาคืองานในตำแหน่งหน้าที่ของท่านนับว่าเป็นงานที่ท้าทายความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานตลอดเวลามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ตามลำดับ

ด้านความความอิสระในการทำงาน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และผู้บังคับบัญชามักคอยควบคุมดูแลการทำงานของท่านอย่างใกล้ชิดและเข้มงวดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ

ด้านผลสะท้อนกลับของงาน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีโอกาสได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของท่านเองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 รองลงมาคือท่านได้รับการแนะนำถึงสิ่งที่ท่านควรปรับปรุงเพื่อให้ผลการทำงานของท่านดีขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ท่านเคยได้รับการแนะนำจากผู้บังคับบัญชาว่าท่านควรจะปรับปรุงการทำงานอย่างไรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และท่านมีโอกาสที่จะได้รับทราบถึงความเห็นหรือข้อร้องเรียนต่างๆของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการ/การปฏิบัติงานของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ตามลำดับ

5.1.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน

ผลการวิเคราะห์การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจรณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำลับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด พบว่า

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมาคือเพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดีต่อท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และท่านรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนสำคัญในกลุ่มเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ตามลำดับ

ด้านภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา แนะนำการทำงานและให้ความช่วยเหลือแก่ท่านเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือวิสัยทัศน์ของผู้บังคับบัญชาเป็นตัวกำหนดทิศทางในการทำงานให้กับท่านและเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ในการทำงานบางอย่าง ผู้บังคับบัญชาของท่านให้โอกาสท่านในการตัดสินใจร่วมกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และความมุ่งมั่นในการทำงานของท่านส่วนใหญ่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ตามลำดับ

ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับท่านเหมือนกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมาคือท่านรู้สึกว่าท่านมีส่วนร่วมอย่างมากในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

ด้านความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ถ้าท่านเป็นผู้ที่ตั้งใจปฏิบัติงาน ซึ่งได้ผลเป็นที่น่าพอใจ ท่านจะพบว่าหนทางที่จะก้าวหน้านั้นเป็นเรื่องที่ไม่ยากเลยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 รองลงมาคืองานที่ท่านทำอยู่นี้สามารถทำ ให้ท่านมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ผู้มีความสามารถได้ก้าวหน้าในการทำงานอย่างยุติธรรม มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และเมื่อท่านมีคุณสมบัติและประสบการณ์มากพอ ท่านจะได้รับการสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ตามลำดับ

ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ประจำหรืองานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 รองลงมาคือหากมีเรื่องเดือดร้อนองค์กรสามารถให้การช่วยเหลือท่านได้ในบางโอกาสมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ตามลำดับ

5.1.4 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันธ์ต่อองค์กรของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด พบว่า

ด้านความตั้งใจทำงาน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้งานนั้นออกมาดีที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมาคือท่านได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้หน่วยงานของท่านประสบความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และท่านพอใจที่จะทำงานล่วงเวลากับองค์กรแม้ว่าผลตอบแทนที่ท่านได้รับไม่คุ้มกับค่าเหนื่อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 ตามลำดับ

ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ในหน่วยงานของท่านได้เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมาคือท่านรู้สึกว่าเป้าหมายและค่านิยมในการทำงานสอดคล้องกับธองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ท่านเห็นด้วยกับนโยบาย แนวคิด และวิธีการปฏิบัติงานขององค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และท่านคิดเสมอว่าปัญหาของธนาคารคือ ปัญหาของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และท่านคิดว่าการบริหารงานขององค์กรในปัจจุบันเป็นรูปแบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ตามลำดับ

ด้านความปรารถนาอยู่ต่อในองค์กร มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านเป็นพนักงานของ

องค์กรนี้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งที่ทำอยู่ในหน่วยงานนี้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ท่านมักพูดถึงคุณงามความดีขององค์กรให้เพื่อนๆ ฟังอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และหากแม้มีองค์กรอื่นให้ผลตอบแทนที่ดีกว่าท่านก็ไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กรของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 และในปัจจุบันท่านอยู่กับองค์กรนี้เพราะความจำเป็นมากกว่าความปรารถนาอยู่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การทดสอบสมุติฐานการวิจัยด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Beta) และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Adjusted Coefficient of Determination: Adjusted R Square) สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยด้านลักษณะงาน

จากสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความท้าทายในงานและด้านผลสะท้อนกลับของงาน มีความ สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งอ้างอิงมาจากแนวคิดของ Steers (1977, อ้างถึงใน ปิยเชษฐ์ เรืองไพโรจน์, 2548: 17) คือ ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงานความก้าวหน้าในงาน รวมทั้งผลสะท้อนกลับของงาน และจากแนวคิดของกฤษณ์ จิตนุยานนท์ (2552: 5) กล่าวว่าความผูกพันในการทำงานของพนักงาน หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานว่างานเป็นสิ่งสำคัญ และงานเป็นเป้าหมายในการดำเนินชีวิต และความรู้สึกต้องการให้งานที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จ โดยบุคคลที่มีความผูกพันในงานจะมีความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงาน จากแนวคิดดังกล่าวล้วนมีผลต่อความ ผูกพันต่อองค์การ ซึ่งมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการในการทำงานของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งทั้ง 5 ด้าน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานดังต่อไปนี้

5.1.1.1 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความสำคัญของงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐชัย อู่ใหม่ (2552) ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความสำคัญของงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

5.1.1.2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05ซึ่งสอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี คุณวัฒนบัณฑิต (2560); อัจจิมา สกุลมงคลลาภ (2560); กรวิภา วรรณแสวง (2560); พิมพ์พิสุทธิ์ ตั้งฤกษ์วราสกุล(2560) สมจิตร จันทร์เพ็ญ (2557); ธนรัฐ นาทอง (2556) และณัฐชัย อู่ใหม่ (2552) ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

5.1.1.3 ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจจิมา สกุลมงคลลาภ (2560); โชติกา วาณิชย์โรจน์รัตน์ (2557) และ ธนรัฐ นาทอง, (2556) ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

5.1.1.4 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความท้าทายของงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจจิมา สกุลมงคลลาภ (2560); อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา (2556); ธนรัฐ นาทอง, (2556) และณัฐชัย อู่ใหม่ (2552) ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความท้าทายของงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

5.1.1.5 ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านผลสะท้อนกลับของงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนรัฐ นาทอง (2556)และ ณัฐชัย อู่ใหม่ (2552) ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านผลสะท้อนกลับของงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

5.1.2 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน

จากสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานได้แก่ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความรู้สึกกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของ องค์กร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ซึ่งอ้างอิงมาจากแนวคิดของ Steers and Porter (1983) กล่าวว่าประสบการณ์ในการทำงาน เป็นประสบการณ์ที่บุคคลพบในระหว่างการทำงานเป็นความผูกพันทางจิตวิทยากับองค์กร ได้แก่ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อบุคคลในองค์กร ความพึ่งพาได้ของผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญ

เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยให้ความหมาย ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) ว่าหมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรดังต่อไปนี้

5.1.2.1 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจจิมา สกุลมงคลลาภ (2560); จรรยาห่วงเทศ (2558); ธนรัฐ นาทอง (2556); ซึ่งกล่าวว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

5.1.2.2 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจจิมา สกุลมงคลลาภ (2560); ปฐมพงศ์ จงอักษร (2559); แพรวดาว พงศาจารุ (2559) และ ธนรัฐ นาทอง (2556) ซึ่งกล่าวว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

5.1.2.3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานด้านความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจจิมา สกุลมงคลลาภ (2560); จรรยาห่วงเทศ (2558); ธนรัฐ นาทอง (2556); ซึ่งกล่าวว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

5.1.2.4 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี คุณวัฒน์บัณฑิต(2560); อัจจิมา สกุลมงคลลาภ (2560); โชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์ (2557) และธนรัฐ นาทอง (2556) ซึ่งกล่าวว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

5.1.2.5 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานด้านภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรวิภา วรรณ

แสวง(2560)และ พิมพ์พิสุทธิ์ ตั้งฤกษ์วราสกุล (2560) ซึ่งกล่าวว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

จากการศึกษาวิจัยพบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในทิศทางบวก ทำให้ทราบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้ความผูกพันขององค์กรเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ ดังนั้นผู้บริหารองค์กร ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าว เพราะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร โดยผู้วิจัยขอเสนอแนะในแต่ละประเด็นโดยพิจารณาจากคะแนนระดับความคิดเห็นของประชากรกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานดังนี้

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงาน สายงานควรมีนโยบายในการแจกจ่ายงานให้กับพนักงานภายในสังกัด โดยเป็นงานที่หลากหลาย ท้าทายและเหมาะสมกับความสามารถของพนักงานแต่ละคน และแจ้งให้พนักงานรับรู้ถึงงานที่รับผิดชอบนั้นเป็นงานที่องค์กรให้ความสำคัญ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ ในการทำงานอย่างเต็มที่ พร้อมมอบอำนาจให้พนักงานสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ด้วยตนเอง โดยที่ยังอยู่บนพื้นฐานของกฎระเบียบขององค์กรเพื่อผลงานที่ได้จะได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงาน และหัวหน้างานพิจารณาผลการปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม มีหลักการประเมินที่ชัดเจน โดยหัวหน้าอาจจะเรียกพนักงานมาบอกผลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล เพื่อให้พนักงานได้รับทราบผลการปฏิบัติงานและการให้คำแนะนำถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงแก่พนักงาน โดยเชื่อมโยงกับผลงานที่แท้จริง

การให้อิสระในการทำงานควรให้พนักงานได้ทำงานที่ปราศจากความตึงเครียด ที่เกิดจากการที่หัวหน้างานคอยคุมการทำงานอยู่ตลอดเวลา โดยให้อิสระในการทำงานกับพนักงาน หากพนักงานเกิดปัญหาในการทำงานหัวหน้าให้คำปรึกษาเพื่อให้งานสำเร็จ ส่วนด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน หน่วยงานควรจัดให้มีการทำคู่มือในการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานในหน่วยงานใช้ร่วมกัน เพื่อให้พนักงานสามารถระบุขั้นตอนการทำงานได้มีแหล่งอ้างอิงในการปฏิบัติงานได้ และสามารถใช้เป็นคู่มือในการแก้ปัญหาในการทำงานได้

สนันสนุนให้มีการ Share Know How เช่นจัดเป็น Session หรือผ่านระบบออนไลน์ เพื่อถ่ายทอดปัญหาที่เจอระหว่างทำงานระหว่างพนักงานหน่วยงานเดียวกัน และสนันสนุนให้พนักงานทำงานที่มีความท้าทายในงานมากขึ้น มีการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน เพราะงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นพนักงานอาจเกิดความเบื่อหน่ายจากการปฏิบัติงานซ้ำโดยการเปลี่ยนงานนั้นอาจจะเปลี่ยนระหว่างแผนกหรือภายในแผนกซึ่งหัวหน้าควรพิจารณาจากประสบการณ์ในการทำงาน และสัมภาษณ์เพื่อหาแรงจูงใจในการเปลี่ยนตำแน่งงานของพนักงานเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน เพื่อเกิดความมั่นใจได้ว่างานในตำแหน่งใหม่นั้นเหมาะสมกับพนักงานจริงๆ

ด้านประสบการณ์ในการทำงาน สายงานควรมอบหมายงานที่มีความสำคัญและน่าสนใจให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกอยากมีส่วนร่วมในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และรู้สึกว่าตนเองนั้นมีคุณค่าต่อองค์กร รวมทั้งการให้ผลตอบแทนแก่พนักงานอย่างเป็นธรรม พัฒนาระบบสวัสดิการต่างๆสำหรับพนักงานให้ครอบคลุมมากขึ้น ทั้งด้านสุขภาพ ด้านการเงิน ส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะของพนักงาน เช่น ส่งให้พนักงานอบรมในหลักสูตรที่สนใจเพื่อนำมาต่อยอดในการปฏิบัติงาน การให้ทุนการศึกษา และอาจพิจารณาสวัสดิการที่ครอบคลุมถึงครอบครัวของพนักงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าองค์กรมีสวัสดิการที่คุ้มครองพนักงานและครอบครัวเป็นอย่างดี สวัสดิการดังกล่าวนอกจากรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรแล้วยังดึงดูดให้บุคคลภายนอกอยากเข้ามาร่วมงานกับองค์กรอีกด้วย นอกจากนั้นสายงานควรสนับสนุนความก้าวหน้าในการทำงานตามผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และตามตำแหน่งงานที่พนักงานสนใจ สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานสายงานควรจัดให้มีการใช้เวลาหรือกิจกรรมร่วมกันนอกเหนือจากการทำงานเพื่อกระชับความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานเช่น กิจกรรม CSR ชุมนุม กีฬา กิจกรรมตามเทศกาลต่างๆ โดยหัวหน้าควรสร้างความเป็นกันเอง ให้ความสนิทสนม และเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าถึง พูดคุยหรือปรึกษาได้ง่าย มอบหมายงานที่ต้องทำร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อสร้างความเป็นทีม รวมถึงการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีผ่านกิจกรรมต่างๆที่ช่วยสร้างความเป็นทีมระหว่างพนักงาน

5.4 ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณจึงไม่ได้ข้อมูลเชิงลึก ดังนั้นการิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกของพนักงานถึงความผูกพันต่อองค์กร โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus group) เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมในหลายมิติ และยืนยันข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม และข้อมูลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาความผูกพันต่อองค์กรกับประชากรกลุ่มอื่นๆหรือความผูกพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานเพิ่มเติมจากความผูกพันธ์ต่อองค์กร เพื่อเป็นการขยายมุมมองในการวิจัยและได้ทราบถึงระดับความผูกพันของของพนักงานต่อองค์กรและเพื่อร่วมงานมากขึ้น

3. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านการยกย่องชมเชย ด้านกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และนำเสนอแนวทางในการเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างถูกต้อง

บรรณานุกรม

กรวิภา วรรณแสวง. (2560). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมแห่งหนึ่งในประเทศไทย.* สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

กฤษณ์ จิตนุยานนท์. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโอมมาร์ท ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง.* การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

คนึง นันทะนะ. (2554). *ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation).* ค้นเมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2561,จาก http://www.thaischool.in.th/_files_school/62102138/data/62102138_1_20111209-131002.pdf

จรรยา ห่วงเทศ. (2558). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

โชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ออร์ก้า (ประเทศไทย) จำกัด.* สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ณัฐชัย อู่ใหม่. (2552). *ลักษณะงานบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การ: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จากัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหาร ธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ตริยา แซ่จึง. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของบุคลากร สำนักวิทยาบริการมหาวิทยาลัย ขอนแก่น.* การค้นควาแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ทรงฤทธิ์ คงสวัสดิ์. (2556). *ปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร.* สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). ประวัติธนาคารกรุงไทย. ค้นเมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2561,จาก https://www.ktb.co.th/th/about-ktb/history

ธนรัฐ นาทอง. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต, วิทยาลัยศิลปากร.

ปฐมพงศ์ จงอักษร. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรของ บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ปิยเชษฐ์ เรืองไพโรจน์. (2548). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของอาจารย์คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

พิมพพิสุทธิ์ ตั้งฤกษ์วราสกุล. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันทุ่มเทของพนักงานธนาคารกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย*. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

พิศิษฎ์ ปกรณ์มณีรัตน.(2559). *การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาเกี่ยวกับบริษัทเอกชนจำหน่ายเม็ดพลาสติก*.สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

วนิดา เหรียญจิโรจน์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1*. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.

วีรพล ประทีปวรคุณ. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

แสงเดือน รักษาใจ. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สมจิตร จันทร์เพ็ญ. (2557). *ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สาวิตรี คุณวัฒน์บัณฑิต. (2560). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

อัจจิมา สกุลมงคลลาภ. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

อรพินทร์ ชูชม. (2557, กรกฎาคม -ธันวาคม). *การวิเคราะห์โครงสร้างความยึดมั่นผูกพันในงาน*. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, 11(2), หน้า 75-79.

Buchanan, B. (1974). “Building organizational commitment: The socializationof managers in work organizations.” Administrative Science Quarterly, 19, 533-546.

ภาคผนวก

ภาคผนวก

แบบสอบถาม (Questionnaire)

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

แบบสอบถามทุกฉบับจะไม่มีการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน 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) ต่ากว่าปริญญาตรี □ 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

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

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

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	**ระดับความคิดเห็น**				
	5	4	3	2	1
ด้านความสำคัญของงาน					
1. งานที่ท่านรับผิดชอบนั้น เป็นงานที่องค์กรให้ความสำคัญ					
2.งานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้นมีส่วนช่วยส่งเสริมความก้าวหน้าของท่าน					
3.งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่นาไปสู่การพัฒนาองค์กรของท่าน					
4.งานที่ท่านรับผิดชอบต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่					
ด้านความอิสระในการทำงาน					
5.ท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้					
6.ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น					
7.ผู้บังคับบัญชามักคอยควบคุมดูแลการทำงานของท่านอย่างใกล้ชิดและเข้มงวด					
8.กฎ ระเบียบ ส่วนใหญ่ของหน่วยงานมักจะจำกัดความเป็นอิสระในการทำงานของท่าน					
ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน					
9.ท่านสามารถระบุงานที่ทำอยู่ว่ามีลักษณะขั้นตอนและวิธีการทำงานได้					
10.งานในความรับผิดชอบของท่านมีขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ขาดการเป็นระบบและชัดเจน					

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน					
11.เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านทราบดีว่าควรแก้ปัญหาอย่างไร					
12.ท่านสามารถมองเห็นความสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจน					
ด้านความท้าทายในงาน					
13.งานในตำแหน่งหน้าที่ของท่านนับว่าเป็นงานที่ท้าทายความสามารถของท่าน					
14.งานที่ท่านปฏิบัติหน้าที่อยู่ซ้ำซากจำเจ					
15.งานของท่านจำเป็นต้องใช้ความรู้และความชำนาญหลายด้านประกอบกัน					
16.ท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานตลอดเวลา					
ด้านผลสะท้อนกลับของงาน					
17. ท่านมีโอกาสได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของท่านเอง					
18. ท่านได้รับการแนะนำถึงสิ่งที่ท่านควรปรับปรุง เพื่อให้ผลการทำงานของท่านดีขึ้น					
19. ท่านเคยได้รับการแนะนำจากผู้บังคับบัญชาว่าท่านควรจะปรับปรุงการทำงานอย่างไร					
20. ท่านมีโอกาสที่จะได้รับทราบถึงความเห็นหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการ/การปฏิบัติงานของท่าน					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

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

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน	**ระดับความคิดเห็น**				
	5	4	3	2	1
ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร					
1. ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าต่อองค์กร					
2. เท่าที่ผ่านมาท่านไม่เคยได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญและน่าสนใจ					
3. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับท่านเหมือนกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น					
4. ท่านรู้สึกว่าท่านมีส่วนร่วมอย่างมากในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ					
ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้					
5. ท่านคิดว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรไม่คุ้มค่ากับความอุตสาหะที่ได้อุทิศให้กับองค์กร					
6. นับตั้งแต่ท่านทำงานกับองค์กรมา ท่านไม่เคยได้ใช้ประโยชน์จากสวัสดิการเท่าที่ควร					
7. ท่านได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ประจำหรืองานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ					
8. หากมีเรื่องเดือดร้อนองค์กรสามารถให้การช่วยเหลือท่านได้ในบางโอกาส					
ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน					
9.งานที่ท่านทำอยู่นี้สามารถทำ ให้ท่านมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน					
10. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ผู้มีความสามารถได้ก้าวหน้าในการทำงานอย่างยุติธรรม					
11. เมื่อท่านมีคุณสมบัติและประสบการณ์มากพอ ท่านจะได้รับการสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น					
12. ถ้าท่านเป็นผู้ที่ตั้งใจปฏิบัติงาน ซึ่งได้ผลเป็นที่น่าพอใจ ท่านจะพบว่าหนทางที่จะก้าวหน้านั้นเป็นเรื่องที่ไม่ยากเลย					
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
13. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน					
14. เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกที่ดีต่อท่าน					
15. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน					
16. ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนสำคัญในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน					
ภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
17. ความมุ่งมั่นในการทำงานของท่านส่วนใหญ่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับผู้บังคับบัญชา					
18. ในการทำงานบางอย่าง ผู้บังคับบัญชาของท่านให้โอกาสท่านในการตัดสินใจร่วมกัน					
19 ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา แนะนำการทำงานและให้ความช่วยเหลือแก่ท่านเป็นอย่างดี					
20. วิสัยทัศน์ของผู้บังคับบัญชาเป็นตัวกำหนดทิศทางในการทำงานให้กับท่านและเพื่อนร่วมงาน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

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

ความผูกพันต่อองค์กร	**ระดับความคิดเห็น**				
	5	4	3	2	1
ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร					
1. ท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ในหน่วยงานของท่านได้เสมอ					
2. ท่านรู้สึกว่าเป้าหมายและค่านิยมในการทำงานสอดคล้องกับธองค์กร					
3. ท่านเห็นด้วยกับนโยบาย แนวคิด และวิธีการปฏิบัติงานขององค์กร					
4. ท่านคิดเสมอว่าปัญหาของธนาคารคือ ปัญหาของท่าน					
5. ท่านคิดว่าการบริหารงานของธนาคารในปัจจุบันเป็นรูปแบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพ					
ความตั้งใจทำงาน					
6. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จของหน่วยงาน					
7. ท่านพอใจที่จะทำงานล่วงเวลากับองค์กร แม้ว่าผลตอบแทนที่ท่านได้รับไม่คุ้มกับค่าเหนื่อย					
8. ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้หน่วยงานของท่านประสบความสำเร็จ					
9. ท่านได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง					
10. เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้งานนั้นออกมาดีที่สุด					

ความผูกพันต่อองค์กร	**ระดับความคิดเห็น**				
	5	4	3	2	1
ความปรารถนาอยู่ต่อในองค์กร					
11. ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กรนี้					
12. ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งที่ทำอยู่ในหน่วยงานนี้					
13. ท่านมักพูดถึงคุณงามความดีขององค์กรให้เพื่อนๆ ฟังอยู่เสมอ					
14. ในปัจจุบันท่านอยู่กับธนาคารนี้เพราะความจำเป็นมากกว่าความปรารถนาอยู่					
15. หากแม้มีองค์กรอื่นให้ผลตอบแทนที่ดีกว่าท่านก็ไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กรของท่าน					