

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย
สำนักงานใหญ่



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรุงไทย สำนักงานใหญ่" ฉบับนี้ถูกลงด้วยดีได้ เพราะความกรุณาของอาจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร อาจารย์ที่ปรึกษาในการศึกษาอิสระครั้งนี้ ท่านให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบแก้ไขเนื้อหาของการศึกษาและให้คำปรึกษามากมายอันเป็นประโยชน์และกำกับดูแลขั้นตอนการศึกษาให้สำเร็จตามกำหนดเวลา รวมทั้งช่วยพิจารณาแบบสอบถามด้านเที่ยงตรงและความเหมาะสมของแบบสอบถาม ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดามารดาและครอบครัวที่ให้กำลังใจและคอยสนับสนุนขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามให้ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการศึกษาในครั้งนี้ และขอบคุณเพื่อนๆที่เป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือมาตลอด ไม่ว่าจะเป็นคุณจาริณี นันทกุลวงศ์ คุณณัฐวรา โบพาณิชย์ คุณชาริกา ใจประดิษฐ์ คุณภักจิรา จรุงชนะกิจ และคุณมินตรา กอตระภูตสิน ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการศึกษาลบฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจและเป็นแนวทางในการศึกษาครั้งต่อไปในอนาคต หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้

วิศรา วิศิษฐ์โสภา

สารนิพนธ์
เรื่อง
เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย
สำนักงานใหญ่

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
30 เมษายน 2562

นางสาววิศรา วิศิษฐ์โสภ
ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร,
Ph.D.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

บุญยิ่ง คงอาชาภัทร,
Ph.D.
ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร อาภาศิลป์,
Ph.D.
คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

สุทธาวรรณ ชาโต้,
Ph.D.
กรรมการสอบสารนิพนธ์

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ 2562

FACTORS EFFECTING ORGANIZATION COMMITMENT OF EMPLOYEES AT KRUNGTHAI BANK (HEAD OFFICE)

วิศรา วิศิษฐ์โสภาน 6150012

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร, Ph.D., บุญยิ่ง คงอาชาภัทร, Ph.D., สุทธาวรรณ ชาโต้, Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดย กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ คือ โปรแกรม SPSS ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) การแจกแจงความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน รฐานนิยม การวิเคราะห์การหาค่าที (TTest) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีสถานภาพสมรส อายุอยู่ในช่วง 50 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี รายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาท พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยตัวแปรด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน รางวัล และการชื่นชม ทัศนคติที่มีต่องาน ทัศนคติที่มีต่อองค์กร ความก้าวหน้า เติบโต และโอกาสในการทำงาน ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

คำสำคัญ : ความผูกพัน/ พนักงาน/ ธนาคารกรุงไทย

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามวิจัย	5
1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	5
1.4 สมมติฐานการวิจัย	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	7
2.1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร	7
2.1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร	11
2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร	12
2.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	23
3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	24
3.3 วิธีดำเนินการและเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	28
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	30
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	34
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	41
4.4 ทดสอบสมมติฐาน	45
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	61
5.1 สรุปผลการวิจัย	61
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	64
5.3 ข้อเสนอแนะ	68
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	72
แบบสอบถาม	73
ประวัติผู้วิจัย	83

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	31
4.2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	32
4.3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	32
4.4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	33
4.5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	33
4.6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือน	34
4.7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและรายด้าน	35
4.8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	36
4.9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน	37
4.10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านค่าตอบแทน รางวัล และการชื่นชม	38
4.11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านทัศนคติที่มีต่องาน	39
4.12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร	40
4.13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความก้าวหน้า เติบโต และโอกาสในการทำงาน	41
4.14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรด้าน ความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร	43
4.15 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรด้าน การรักษาพนักงานไว้ในองค์กร	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.16 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ด้านความมีอิสระในการทำงาน	45
4.17 การเปรียบเทียบความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ	46
4.18 การเปรียบเทียบความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ	47
4.19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุกับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	48
4.20 การเปรียบเทียบความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพ	50
4.21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพกับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	51
4.22 การเปรียบเทียบความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา	52
4.23 การเปรียบเทียบความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	53
4.24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาการปฏิบัติงานกับความผูกพันในองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	54
4.25 การเปรียบเทียบความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอัตราเงินเดือน	55
4.26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอัตราเงินเดือนกับความผูกพันในองค์กรของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	56
4.27 ประสิทธิภาพของสมการถดถอย ในการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.28	ผลทดสอบสมมติฐานภาพรวม ในสมการถดถอยระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ (ANOVA)	58
4.29	สมการการถดถอยระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	59



สารบัญรูปรภาพ

ตาราง

หน้า

1. ข้อมูลจำนวนพนักงานธนาคารกรุงไทย ปี พ.ศ.2562

4



บทที่ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารกรุงไทย ถือได้ว่าเป็นสถาบันทางการเงินในไทยอันดับต้นๆ มีพนักงานใน ความดูแลมากมายหลายหมื่นคนที่กระจายตัวอยู่ตามสาขาทั่วประเทศเพื่อพร้อมรับกับการให้บริการ ทางการเงินและต่อสู้กับการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นเรื่อยๆของภาคอุตสาหกรรมนี้ ดังนั้นการดูแลและ รักษากำลังสำคัญที่เป็นตัวขับเคลื่อน ผลักดันให้องค์กร ได้เติบโตขึ้นจึงเป็นเรื่องสำคัญ สามารถกล่าว ได้ว่าปัจจัยที่มีค่าขององค์กรอย่างหนึ่งคือพนักงานเนื่องจากทรัพยากรบุคคลจะสามารถสร้างความ ได้เปรียบทางการแข่งขัน องค์กรจะประสบความสำเร็จสามารถบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับพนักงานเป็นสำคัญ เมื่อการทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพจะสามารถนำมาซึ่งการสร้าง คุณค่าให้กับองค์กรได้อย่างมาก ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้การกำหนดนโยบายเพื่อการบริหารงาน บุคคลทั่วไป มีความจำเป็นต้องเน้นการสร้างควมพึงพอใจต่อองค์กรให้พนักงาน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ โบนัส หรือการมีส่วนร่วมในการทำงานประจำวัน เป็นต้น โดยถือเป็นการตอบสนอง ความต้องการขั้นพื้นฐานที่องค์กรมอบให้แก่พนักงาน และสิ่งที่สำคัญยิ่งกว่าความพึงพอใจของ พนักงานก็คือความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ก็จะสามารถ ปฏิบัติในแนวทางที่สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ พร้อมทุ่มเท และปฏิบัติ หน้าที่อย่างเต็มความสามารถมากที่สุด ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรแน่นอน

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้เกิดการศึกษาค้นคว้าเพื่อหาปัจจัยหรือสาเหตุที่สามารถจะ แสดงถึงความสำเร็จขององค์กร ได้อย่างน่าเชื่อถือและมั่นคงเหนือกว่าความพึงพอใจในหน้าที่การ งาน โดยความผูกพันองค์กร (Organizational commitment) ถือเป็นตัวแปรที่สำคัญมีความ สลับซับซ้อนและขอบเขตกว้าง ทำให้ส่วนใหญ่ในทุกวันนี้องค์กรมักจะต้องหาวิธีการเพื่อทำให้ พนักงานมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรและรู้สึกถึงความผูกพันกับการทำงานของตนเองมากกว่านี้ และจากการศึกษาวิจัยบริษัทที่ปรึกษาหลายแห่งได้ระบุไว้อย่างชัดเจนว่า หากพนักงานในองค์กรมี ความรู้สึกผูกพัน (Engagement) กับองค์กรจะส่งผลให้การทำงานมีผลออกมาดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ศุภชัย รุ่งเจริญสุขศร:2559) ซึ่งในทางตรงกันข้ามหากพนักงานรู้สึกแย่และไม่มีความรู้สึกผูกพันกับ องค์กรย่อมมีผลทำให้ผลงานออกมาที่แย่งเรื่อยๆเช่นกัน โดยจะส่งผลต่อผลงานขององค์กรอย่าง หลีกเลี่ยงไม่ได้

จึงเห็นได้ว่าผู้นำในหลายๆองค์กรต่างเห็นและให้ความสำคัญกับเรื่องการสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรมากขึ้นกว่าที่ผ่านมามาก จากองค์กรต่างๆ เริ่มมีการสำรวจเรื่องของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเพื่อที่จะหาว่า มีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงานให้มากขึ้นกว่าเดิม ความผูกพัน เป็นพฤติกรรมรูปแบบหนึ่งที่แสดงออกมาของสมาชิกในรูปแบบของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม ซึ่งแสดงให้เห็นประสิทธิผลของตัวองค์กร ความพอใจของ สมาชิก และเป็นสิ่งที่พึงประสงค์ขององค์กรทั่วไป หากตัวพนักงานลดทอนความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร ผลที่ตามมาคือ ความสูญเสียขององค์กรในรูปแบบต่างๆ อาจเป็นในรูปแบบของทรัพยากรบุคคล ขวัญและกำลังใจพนักงาน ค่าตอบแทน การลดของผลผลิต การเสียเวลาคิดและฝึกอบรมบุคลากรใหม่ นอกจากนี้ นักวิชาการหลายท่านก็ยังพบว่าความผูกพันองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถช่วยลดปัญหาดังกล่าวได้

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในรูปสถาบันการเงิน ประเภทธนาคารพาณิชย์มีหน่วยงานกระทรวงการคลังเป็นหน่วยงานรัฐที่กำกับดูแล จึงมีตราสัญลักษณ์เป็นภาพนกยูงยักษ์ เช่นเดียวกับของกระทรวงการคลัง เริ่มต้นครั้งแรกในวันที่ 14 มีนาคม 2509 จากการรวมตัวของ 2 ธนาคารใหญ่ที่รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ซึ่งประกอบไปด้วยธนาคารเกษตร จำกัด และ ธนาคารมณฑลจำกัด กำเนิดออกมาเป็น ธนาคารกรุงไทยจำกัด เพื่อสร้างความมั่นคงของประชาชนชาวไทย และฐานเศรษฐกิจของประเทศ สาขาแรกตั้งอยู่บนถนนเยาวราชซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่เดิมของธนาคารเกษตร ตลอดระยะเวลาหลังจากเปิดบริษัทมา ธนาคารกรุงไทยได้ขยายตัวขึ้นตลอดเวลา ขยายเสียจนพื้นที่ตั้งบนถนนเยาวราชเริ่มคับแคบเกินไปสำหรับครอบครัวกรุงไทยแล้ว วันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 จึงย้ายสำนักงานใหญ่ไปอยู่ที่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ มาจนถึงปัจจุบัน ตลอดระยะเวลาที่ใช้งานสำนักงานใหญ่ใหม่ ก็ได้มอบบริการที่รวดเร็วทั่วถึงลูกค้าทุกคน รวมถึงขยายตัวออกไปไกลกว่าเพียงกรุงเทพฯ ประเทศไทยเท่านั้น ปัจจุบันทุกอำเภอในประเทศไทยมีสาขาธนาคารกรุงไทยพร้อมให้บริการทุกคนอยู่ทุกมุมประเทศ

หลังจากเป็นหนึ่งในองค์กรที่ช่วยกอบกู้สถานะการเงินของไทย ในปีพ.ศ.2532 ธนาคารกรุงไทยได้นำหุ้นของธนาคารเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งนับว่าเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่นำหุ้นเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์ฯ ซึ่งเป็นหลักฐานอย่างดีว่าธนาคารกรุงไทย เป็นธนาคารที่เป็น Lead Bank ของประเทศ โดยมีทรัพย์สินมากเป็นอันดับ 2 ของประเทศ

หลังจากวิกฤติเศรษฐกิจโลก ในปี พ.ศ. 2540 หลายๆ ผู้ให้บริการทางการเงินก็ประสบปัญหาเช่นเดียวกัน แต่มีธนาคารกรุงไทยและหลายๆ ธนาคารที่ยังมุ่งมั่นและเดินทางต่อไปอย่างแข็งแกร่ง แม้ในช่วงที่การเงินของไทยล้มละลาย ช่วงปี พ.ศ. 2546 แต่เงินปันผลจากกรุงไทยยังคงกระจายออกสู่ผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่อง ซ้ำยังพยายามให้เงื่อนไข ค่าธรรมเนียมและธุรกรรมต่างๆ

เกี่ยวกับการเงินของธนาคาร อยู่ในรูปแบบที่ไม่เคียดแค้นประชาชน และโปร่งใสมากกว่าใครๆ จึงเป็นเรื่องธรรมดาที่ชาวต่างชาติและนักลงทุนจะหันมาให้ความสนใจเกี่ยวกับธนาคารรัฐวิสาหกิจของไทยนี้มากยิ่งขึ้น

จะเห็นได้ว่าสัญลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย คือนกสีฟ้าที่กำลังโบยบิน ผสานเข้ากับตัวอักษรหน้าสีฟ้า ซึ่งความหมายของสัญลักษณ์จากธนาคารกรุงไทยมีดังนี้

- รูปแบบของความอิสระ : นกวาทยุทธ์หลุดจากกรอบจำกัด เพื่อการโบยบินที่เป็นอิสระ และคล่องตัวยิ่งกว่า

- สีฟ้า : ความทันสมัย อิสระที่ไร้ขอบเขต พลังแห่งความกระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะโบยบินนำพาไปสู่ความก้าวหน้าที่กำลังก้าวไกลทั่วแผ่นดินฟ้าไทย และสีฟ้า Sky Blue ยังสื่อถึงความสะอาดสบาย เป็นกันเอง ที่ลูกค้าจะได้รับจากธนาคารกรุงไทย

- ตัวอักษร : คือความหนักแน่น มั่นคง ทันสมัย

“กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ” GROWING TOGETHER มุ่งมั่นดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อสนับสนุนการเติบโต ความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นให้แก่สังคมและสิ่งแวดล้อม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น

- ดูแลและพัฒนาความสามารถของพนักงานและระบบงาน
- ให้บริการและคำแนะนำอย่างมีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
- สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น

ธนาคารกรุงไทยมีทั้งหมด 1,120 สาขา มีเจ้าหน้าที่ทั้งหมดจำนวนทั้งสิ้น 21,764 คน เป็นพนักงาน 19,868 คน ตามสัญญา 1,736 คน และลูกจ้าง 160 คน โดยแบ่งเป็นพนักงานที่มีช่วงอายุในกลุ่มเงินเอนเอเรชั่น Y จำนวน 11,390 คน คิดเป็นร้อยละ 52.33 กลุ่มเงินเอนเอเรชั่น X จำนวน 5,548 คน คิดเป็นร้อยละ 25.49 และกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ จำนวน 4,826 คน คิดเป็นร้อยละ 22.17 (ข้อมูล ณ พฤษภาคม 2562) โดยแบ่งอายุการทำงานได้เป็น 1.อายุงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 3,513 คน 2.อายุงาน 6-10 ปี จำนวน 7,065 คน 3.อายุงานระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 2,765 คน 4.อายุงาน 16-20 ปี จำนวน 264 คน และ 5.อายุงานที่มีมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 8,157 คน

* การกำหนดเงินเอนเอเรชั่นแบ่งเป็น

เบบี้บูมเมอร์ ช่วงปีพุทธศักราช 2489 - 2507 อายุอยู่ระหว่าง 70 - 52 ปี

เงินเอนเอเรชั่น X ช่วงปีพุทธศักราช 2508 - 2522 อายุอยู่ระหว่าง 51 - 37 ปี

เงินเอนเอเรชั่น Y ช่วงปีพุทธศักราช 2523 - 2540 อายุอยู่ระหว่าง 36 - 19 ปี

เงินเอนเอเรชั่น Z ช่วงหลังพุทธศักราช 2540

ข้อมูล ณ วันที่ : 31 พ.ค. 2562						
ข้อมูลพนักงาน แยกตามหน่วยงาน ประเภทพนักงาน และ เพศ						
หน่วยงาน	ประเภทพนักงาน			เพศ		รวม
	พนักงาน	คามสัญญา	ลูกจ้าง	ชาย	หญิง	
กรรมการผู้จัดการใหญ่ และที่ปรึกษากรรมการผู้จัดการใหญ่	1	4	-	4	1	5
หน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อกลยุทธ์	35	43	-	25	53	78
สายงาน Global Business Development and Strategy	36	25	-	30	31	61
นวัตกรรมข้อมูลเพื่อการขับเคลื่อนธุรกิจ	51	93	-	69	75	144
ธุรกิจขนาดใหญ่มรวม	172	112	-	84	200	284
ผู้บริหาร, พนักงาน และหน่วยงานขึ้นตรงธุรกิจขนาดใหญ	13	5	-	5	13	18
สายงานธุรกิจขนาดใหญ 1	100	72	-	53	119	172
สายงานธุรกิจขนาดใหญ 2	59	35	-	26	68	94
สายงานสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร	101	32	-	53	80	133
สายงานธุรกิจขนาดกลาง	982	171	2	389	766	1,155
สายงานธุรกิจตลาดเงินตลาดทุน	61	85	-	60	86	146
สายงานธุรกิจภาครัฐ	197	31	-	87	141	228
สายงานบริหารการเงิน	395	62	-	158	299	457
สายงานบริหารความเสี่ยง	212	92	2	124	182	306
สายงานบริหารจัดการทางการเงินเพื่อธุรกิจ	135	75	-	79	131	210
สายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สิน	173	27	-	85	115	200
สายงานกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์รายย่อย	352	115	24	194	297	491
สายงานเครือข่ายธุรกิจขนาดเล็กและรายย่อย	13,264	116	75	3,173	10,282	13,455
สายงานบริหารคุณภาพสินค้าเชื่อและกระบวนการธุรกิจเครือข่ายรายย่อย	806	53	49	489	419	908
สายงานกำกับกฎเกณฑ์และกฎหมาย	187	51	-	85	153	238
สายงานตรวจสอบภายใน	271	39	-	121	189	310
สายงานทรัพยากรบุคคลและบริหารสัมพันธ์	320	38	1	116	243	359
สายงานเทคโนโลยี	452	312	-	388	376	764
สายงานปฏิบัติการ	1,665	160	7	811	1,021	1,832
จำนวนรวม	19,868	1,736	160	6,624	15,140	21,764

ภาพที่ 1 ข้อมูลจำนวนพนักงานธนาคารกรุงไทย ปี พ.ศ.2562

พบว่าธนาคารกรุงไทย มีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 21,764 คน โดยแบ่งเป็นเพศชาย 6,624 คน และเพศหญิง 15,140 คน

1.2 คำถามในการวิจัย

1.2.1 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับใด แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

1.2.2 ปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 พนักงานของธนาคารกรุงไทย มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อายุการทำงาน และอัตราเงินเดือน มีความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน

1.4.2 ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบได้ถึงปัจจัยที่ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ในช่วง Gen Y ซึ่งถือเป็นพนักงานส่วนใหญ่ของธนาคารฯ

1.5.2 ทำให้ทราบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ในขณะที่องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นวัย Gen Y เป็นส่วนใหญ่

1.5.3 ได้แนวทางในการปรับปรุงปัจจัยต่างๆ ให้มีความเหมาะสมและตอบสนองความต้องการให้กับบุคลากรในองค์กรทำให้เกิดประโยชน์เป็นอย่างสูงแก่องค์กร อีกทั้งสามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรและช่วยรักษาบุคลากรให้คงไว้กับองค์กรต่อไป

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

บุคลากร หมายถึง พนักงานทุกตำแหน่ง และลูกจ้าง ที่ทำงานภายในธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึก พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิก โดยมีตัวพนักงานมีความเชื่อมั่นเป็นอย่างสูงที่จะยอมรับเป้าหมายขององค์กร มีความเต็มใจ และความทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อให้เกิดการที่มีประโยชน์สูงต่อองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร หมายถึง พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ต้องการปฏิบัติงานในฐานะเป็นพนักงานคนหนึ่งขององค์กรอย่างแน่วแน่ไม่คิดที่จะลาออกจากการทำงานที่เป็นสมาชิกขององค์กร

การรักษาพนักงานไว้ในองค์กร หมายถึง การธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้ทำงานกับองค์กรไปให้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้ หากเขาารู้สึกมีคุณค่า รู้สึกว่าได้รับการยอมรับในองค์กรแล้ว พวกเขาจะมีความรักและความต้องการที่จะทำงานเพื่อบริษัทต่อไป และสร้างผลงานที่มีค่าแก่องค์กรอย่างต่อเนื่อง

โอกาสก้าวหน้าในงาน หมายถึง โอกาสในการเลื่อนฐานะทางตำแหน่งให้สูงขึ้นโดยพิจารณาจากโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การได้พัฒนาความรู้และความมั่นใจในอนาคต

การพัฒนาการทำงาน หมายถึง การปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน หมายถึง แนวโน้มของความรู้สึกของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อเพื่อนร่วมงานภายในองค์กร

ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าใช้จ่าย ที่บริษัทจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายนี้อาจจ่ายในรูปตัวเงินหรือมิใช่ตัวเงินก็ได้เพื่อตอบแทนการทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบและยังเป็นการจูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ผู้ศึกษาได้นำ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้อง กับความผูกพันต่อองค์กร มาเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยรายละเอียดที่นำเสนอมีดังนี้

2.1. แนวคิดทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

2.1.1 ความหมายของความผูกพันที่มีต่อองค์กร

2.1.2 ความสำคัญของความผูกพันที่มีต่อองค์กร

2.1.3 แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

2.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีตัวแบบว่าด้วยความผูกพันต่อองค์กร

2.1.1 ความหมายความผูกพันต่อองค์กร

แบคเกอร์ (Backer, 1960, อ้างถึงใน สมจิตต์ ตันสกุล, 2548) ได้ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ของบุคคลที่ โดยมีการลงทุนกับสิ่งนั้นๆ และ สิ่งที่ลงทุนเหล่านั้น ได้แก่ การศึกษา อายุ สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น ในที่สุดแล้ว บุคคลก็ต้องหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร

บุคานัน (Buchanan, 1994, อ้างถึงใน ชาญญลักษณ์ บรรจงแก้ว, 2548) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการเกิดความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisan) มีความผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรร่วมกัน โดยจะมีบทบาทในการทำงานเป็นของตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรที่วางไว้ ด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมีความแนบแน่นกับตัวองค์กร (Identification) ที่ จะแสดงออกจากเป้าหมาย ค่านิยมของผู้ปฏิบัติงาน

2) มีความเกี่ยวข้องความสัมพันธ์กับองค์กร (Involvement) ผ่านการทำงานของแต่ละคนอย่างเต็มที่ตามบทบาทหน้าที่

3) ความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) มีความรัก ความซื่อสัตย์ และความผูกพันต่อองค์กร

เฮอบินีเยคและอัล (Herbiniak & Alutto, 1972, อ้างถึงใน วัลภา พัวพงษ์พันธุ์, 2547) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลที่สืบเนื่องมาจากความสัมพันธ์หรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ในรูปของการลงทุนทางกายและสติปัญญาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทำให้เกิดความรู้สึกไม่เต็มใจในการที่จะออกไปจากองค์กร แม้ว่าจะได้รับการเสนอเงินเดือน ความมีอิสระทางอาชีพและตำแหน่ง ตลอดจนความสัมพันธ์ที่ดีกว่ากับเพื่อนร่วมงานจากองค์กรอื่น

เคนเตอร์ (Kanter, 1968, อ้างถึงใน วัลภา พัวพงษ์พันธุ์, 2547) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจที่จะยอมสละแรงงาน และมอบความจงรักภักดีให้กับองค์กรของสมาชิกในองค์กร

มาร์ช และแมนนารี (Marsh & Mannari, 1977, อ้างถึงใน พรรณี ศิริวุฒิ, 2548) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับของความรู้สึกในการเป็นเจ้าของ ความจงรักภักดีต่อองค์กร การยอมรับเป้าหมายขององค์กร และการประเมินองค์กรในทางที่ดี

มอว์เดย์ และคนอื่นๆ (Mowday & et al, 1982, อ้างถึงใน กฤษดา มังคะตา, 2548) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความจงรักภักดีที่มากกว่าการเกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่มีความเหนียวแน่นและสามารถผลักดันให้บุคคลเต็มใจอุทิศตนเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์การมีสถานะที่ดีขึ้นกว่าเดิม

โอเรียลลิก (O'Reilleeg, อ้างถึงใน ธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว, 2548) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเชื่อทางจิตวิทยาของคนที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ผูกพันกับงาน เกิดความจงรักภักดี และมีความเชื่อในค่านิยมขององค์กรซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1) ความยินยอมทำตาม (Compliance) คือ การที่คนยอมกระทำตามความต้องการขององค์กร เพื่อให้ได้บางสิ่งบางอย่างจากองค์กร

2) การยึดถือองค์กร (Identification) คือ การที่บุคคลยอมกระทำตามความต้องการขององค์กร และความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3) การซึมซับค่านิยมองค์กร (Internalization) คือ การที่คนรับเอาค่านิยมขององค์กรมาเป็นค่านิยมของตนเอง

พอตเตอร์ และคนอื่นๆ (Porter and Others, 1974, อ้างถึงใน วัลภา พัวพงษ์พันธุ์, 2547) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะแสดงออกดังนี้

1) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

- 2) เต็มที่ที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์การ
- 3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงฐานะสมาชิกขององค์กรต่อไป

ริชาร์ดเอ็ม (Richard, 1996, อ้างถึงใน มงคล ปันตี, 2554) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแสดงต่อองค์การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยสมาชิกมีการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร มีจุดร่วมที่เหมือนกัน โดยความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กรโดยทั่วไป เพราะจากการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยปกติแล้วพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานจะมุ่งเน้นความเต็มใจ เมื่อมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริง ซึ่งจะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วยลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการคือ

- 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร
- 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

เชลดอน (Sheldon, 1971, อ้างถึงใน พรณี ศิริวุฒิ, 2548) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นทัศนคติ หรือความรู้สึกในทางบวก ต่อองค์การของสมาชิก ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลกับองค์กร และมีความตั้งใจที่จะทำงานให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

สตีลเลอร์ และพอตเตอร์ (Steer & Porter, 1997, อ้างถึงใน ชาญญลักษณ์ บรรจงแก้ว, 2548) ได้ศึกษาและวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การของกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม และได้นิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์การ ไว้ 2 แนวทางด้วยกัน คือ

1) แนวทางแรก ให้ค่านิยามว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งที่เป็นผลจากการลงทุนลงแรงในองค์การของบุคคล จนเกิดผลงาน และไม่สามารถถอนทุนเหล่านั้นกลับคืนมาได้ ทำให้ในการสร้างผลงานไว้ในองค์การเกิดเป็นพันธะหรือความผูกพัน สามารถใช้เหตุผลในเชิงเศรษฐศาสตร์เข้ามาอธิบายได้ว่า เมื่อบุคคลยังลงทุนลงแรงให้กับองค์การ ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น

2) นิยามความผูกพันต่อองค์การอีกแนวหนึ่งมุ่งไปที่เหตุผลเชิงทัศนคติ และความรู้สึกต่อองค์การที่บุคคลมี ถือเป็นการหล่อหลอมความรู้สึกและอารมณ์ต่อองค์การที่บุคคลมี เรียกว่า ความผูกพันเชิงความรู้สึก (Affective Commitment) ซึ่งเป็นภาวะที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เพื่อช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

ภรณ์ มหานนท์ (2529) ได้ให้ความหมายไว้ 2 ลักษณะคือ

1) ความผูกพันที่เป็นทางการต่อองค์การ แสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด

2) ความผูกพันทางจิตใจ หมายถึง พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมายค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงาน เพื่อองค์กร จะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น ถือเป็นทัศนคติที่หนักแน่น และ เป็นไปในทางบวกต่อองค์กร เต็มใจที่จะรักษาสมาชิกภาพอยู่ในองค์กรต่อไป โดยพนักงานมีความเต็มใจที่จะยอมสละความสุขบางส่วนของตนเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

มาว์เดย์, สเตียร์ส และพอร์เตอร์(Mowday, Steers, & Porter, 1982) ได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกมา โดยมีค่านิยมขององค์กรที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ ทำให้สมาชิกเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กร มีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ผูกพันต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร เป็นความรู้สึกจงรักภักดี และมีทัศนคติในทางที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์กรของสมาชิก เป็นทัศนคติที่เชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของผู้ปฏิบัติงานกับองค์กร เกิดความตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสรุปได้ว่า ความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรจะต้องเชื่อมั่นยอมรับและพร้อมที่จะเต็มใจปฏิบัติงาน อย่างมุ่งมั่นในทิศทางเดียวกับ เป้าหมายขององค์กร

2. ความเต็มใจและความพยายามที่จะทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจ ความยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกายเพื่อทำงานให้กับองค์กรของบุคคล รวมทั้งบุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นความเต็มใจของผู้ปฏิบัติงานที่จะช่วยให้องค์กรเกิดการประสบความสำเร็จ และมีความก้าวหน้า ด้วยความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานมีความเต็ม และทุ่มเทที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรเป็นพื้นฐาน

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกต้องการจะอยู่ในองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีความปรารถนาอย่างยิ่งที่อยู่ในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ เป็นลักษณะความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการกระทำเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร มีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไปไม่ว่าจะเป็นเพราะมีแรงจูงใจในด้านใด

2.1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันที่มีต่อองค์กร เป็นสิ่งที่ทำให้เชื่อว่าจะสามารถนำพาให้องค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลนั้น นอกจากการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถให้แก่องค์กรแล้ว ยังจะต้องสามารถรักษามูลค่าเหล่านี้ให้ยังคงอยู่กับองค์กรต่อไปได้ โดยการสร้างความผูกพันอันดีที่มีต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับสมาชิกในองค์กรเหล่านี้ให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความผูกพันต่อเป้าหมายขององค์กรและค่านิยมขององค์กรและสามารถปฏิบัติตามหน้าที่ของตนเองได้ เพื่อที่จะให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรตามที่กำหนดไว้

Buchanan ชี้ให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญดังนี้ คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรนั้นสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานของสมาชิกองค์กรได้ดีกว่าตัวแปร “ความพึงพอใจในหน้าที่การงาน” เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติของ สมาชิกองค์กร โดยส่วนรวมขณะที่ความพึงพอใจในงานนั้นสะท้อนถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานหรือเฉพาะแง่ใดแง่หนึ่งของงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของพนักงานเท่านั้นและความผูกพันต่อองค์กร ค่อนข้างมีความมั่นคงมากกว่าความพึงพอใจในงานแม้ว่าเหตุการณ์ประจำวันในสถานที่ทำงานอาจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานแต่เหตุการณ์นั้นอาจไม่กระทบต่อความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กร โดยรวมก็ได้จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในงานมีเสถียรภาพน้อยกว่าความผูกพันต่อองค์กร
2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้พนักงานในองค์กรนั้นมีการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กรนั่นเอง
3. ความผูกพันต่อองค์กรถือเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรซึ่งบุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องานเพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนเองสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์กรและงานบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จนั่นเอง
4. บุคคลที่มีความผูกพันกับองค์กรสูงนั้นจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กรซึ่งในหลายกรณีนั้นความพยายามดังกล่าวจะมีผลให้การปฏิบัติอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น
5. ความผูกพันต่อองค์กรช่วยขจัดการควบคุมจากภายนอกซึ่งเป็นผลมาจากที่สมาชิกในองค์กรมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตนเองมากนั่นเอง

6. ความผูกพันที่มีต่อองค์กรเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงความที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน

(ราชบัณฑิตยสถาน.2546) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2543 : 77) ได้ให้แนวคิดที่ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมาโดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือสามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิมโดยที่ต้นทุนไม่เพิ่มหรือสามารถผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิมแต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม

กชกร เอ็นดูราษฎร์(2550 : 13) ได้ให้แนวคิดที่ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง สมรรถนะ ระบบการทำงานที่สามารถสร้างสมรรถภาพและความมั่นคงเก็บไว้ภายใน เพื่อการขยายตัวต่อไปและเพื่อนำไปใช้สำหรับการรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกได้ด้วย

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2547 : 10) ได้ให้แนวคิดที่ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยการใช้ทรัพยากรที่มีคุณค่าและเกิดประโยชน์มากที่สุด กล่าวคือ มีการใช้วิธีการจัดการทรัพยากรให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายคือประสิทธิผลหรือให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

พิชัย เสี่ยมจิต (2542 : 96) ได้ให้แนวคิดที่ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุดประหยัดเวลามากที่สุดใช้ความพยายาม ความสามารถ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีความถูกต้อง และการทำงานให้สำเร็จ โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ได้คือ ตรงกับมาตรฐาน การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

ปัจจัยทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน

คณะ จุลสุคนธ์ (2554, หน้า 12) กล่าวว่า สัมพันธภาพของระหว่างบุคคล หมายถึง การแสดงออกถึงความสัมพันธ์ต่อกันของแต่ละบุคคล ในลักษณะของการทำงานร่วมกันด้วยความร่วมมือมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การยอมรับซึ่งกันและกัน ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นได้

Beyer & Marshall (1981, p. 663) ได้มีการกล่าวว่า สัมพันธภาพในการทำงานของกลุ่มบุคคลในวิชาชีพว่าประกอบด้วย 3 มิติได้แก่มิติความเป็นวิชาชีพ มิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและมิติการตัดสินใจ ซึ่งอธิบายมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลว่าหมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลใน วิชาชีพเดียวกันในระหว่างการทำงานร่วมกันทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการซึ่งเป็นลักษณะของมิตรภาพ ความเป็นเพื่อน และเอกลักษณ์ร่วมกันอันจะก่อให้เกิดความสามัคคี ความคิดสร้างสรรค์ และพลังอำนาจทางวิชาชีพ

มิติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล Beyer & Marshall (1981, p.45) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานไว้ 8 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความมั่นใจและความไว้วางใจที่มีต่องานและเพื่อนร่วมงาน (Confidence and Trust) เป็นพฤติกรรมที่อยู่คู่กัน เมื่อเพื่อนร่วมงานมีความไว้วางใจต่อกัน จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นอย่างจริงจังต่อกัน โดยไม่เคลือบแคลงสงสัยว่าจะอะไรจะเกิดขึ้น เพราะมีความเชื่อมั่นสูงอยู่ภายในความรู้สึกปรารถนาดีและเชื่อถือได้ โดยการสร้างความรู้สึกไว้วางใจเพื่อให้เกิดขึ้นกับบุคคลนั้นไม่ได้เกิดขึ้นโดยง่ายจากเทคนิควิธีที่ผู้สร้างตั้งใจจะให้เกิดขึ้น หากแต่ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเสมอต้นเสมอปลายมากกว่าความเข้าใจกันได้บุคคลจะไม่ระบายนความรู้สึกรู้สึกหรือบอกข้อมูล สำคัญแก่บุคคลอื่น หากไม่เกิดความไว้วางใจและความมั่นใจว่าจะเชื่อถือได้

2. การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Mutual Help) ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง โดยบุคคลควรมีความยินดี แบ่งปัน ช่วยกันทำงาน ไม่นิ่งดูตายกันแม้จะเป็นงานหนักของผู้อื่น หรือหงานหนักที่ตนเองได้มา โดยเฉพาะส่วนที่จะได้ร่วมกัน

3. การให้ความสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Mutual Support) โดยมีหลักสำคัญว่าองค์กรจะมีผลสัมฤทธิ์สูงได้ก็ต่อเมื่อทุกระบวนการของความต้องการภายในองค์กรได้รับการสนับสนุนซึ่งกันและกัน อาจแสดงได้ถึงการแสดงออกของพฤติกรรมได้หลายลักษณะ เช่น ความเต็มใจรับฟังผู้อื่น การให้การยอมรับนับถือ ยกย่อง การให้ข้อมูลย้อนกลับทางบวก และยอมรับฟังข้อคิดเห็นของผู้อื่นด้วยความจริงใจ เป็นต้น

4. ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ (Friendliness and Enjoyment) โดยบุคคลทั่วไป มักจะคบหาสมาคมกับคนที่ตนเองชอบ โดยเฉพาะกับผู้ที่มีความเป็นกันเองและมีความเข้าใจในธรรมชาติของบุคคลอื่น ซึ่งลักษณะบุคคลประเภทนี้มักจะก่อให้เกิดความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ได้ง่าย ซึ่งเป็นความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ปรารถนา ดังนั้น ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์จึงเป็นองค์ประกอบด้านหนึ่งที่จะอธิบายลักษณะของสัมพันธภาพของบุคคลได้รวมทั้งสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพที่ปฏิบัติงานร่วมกัน บุคคลที่มีความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ต่อกันย่อมที่จะกล้าแสดงความรู้สึกและปัญหาต่างๆ ต่อเพื่อนร่วมงานของตนเองได้ง่าย ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของตนเองและกลุ่มเป็นอย่างยิ่ง

5. การทำงานที่มีความมุ่งมั่นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Team Effort Toward Goal Achievement) ซึ่งการทำงานเป็นทีมหรือกลุ่ม มักก่อให้เกิดองค์การที่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ เนื่องจากในการรวมกลุ่มที่มุ่งทำงานเพื่อให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์กรนั้น จะมีการแลกเปลี่ยนพฤติกรรมและความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก โดยการที่สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์ต่อ 10 กันในรูปแบบต่างๆ และพฤติกรรมที่แสดงออกภายในกลุ่มยอมรับซึ่งกันและกัน ซึ่งจะเป็นการแสดงถึงสัมพันธภาพที่ดีต่อกันด้วยอันเป็นสิ่งจำเป็นที่สำคัญมากในการทำงานเป็นทีม

6. การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) เป็นความสามารถระดับสูงของสมองให้สามารถคิดค้นสิ่งใหม่ๆ และมีความสามารถในการประมาณค่า การริเริ่มสร้างสรรค์จึงเป็นเรื่องของความคิดจินตนาการประยุกต์ที่สามารถนำไปสู่สิ่งประดิษฐ์เป็นความคิดในลักษณะที่คนอื่นคาดคิดไม่ถึงหรือมองข้ามเป็นความคิดหลากหลาย คิดได้กว้างไกล ทั้งส่วนของปริมาณและคุณภาพ อาจเกิดจากการคิดผสมผสานเชื่อมโยงกันระหว่างความคิดใหม่ๆ กับประสบการณ์เดิม ซึ่งทำให้เกิดสิ่งใหม่ที่สามารถแก้ปัญหาและเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อตนเองและสังคมได้ โดยบุคคลทุกคนย่อมมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่ในตน

7. การติดต่อสื่อสารแบบเปิด (Open Communication) เป็นกระบวนการที่จะส่งความคิด ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความรู้สึกของบุคคลออกสู่ผู้อื่นซึ่งข่าวสารนั้นจะสื่อความหมายด้วยการเขียน การพูด กิริยาท่าทาง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่ม การติดต่อสื่อสารมีทั้งระบบปิดและระบบเปิด แต่การติดต่อสื่อสารที่ก่อให้เกิดประประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การติดต่อสื่อสารแบบเปิด เพราะสามารถก่อให้เกิดความเข้าใจได้ถูกต้องและตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับข่าว และยังเป็นการติดต่อแบบตัวต่อตัวโดยตรง (Face to Face) เพราะเป็นการติดต่อสื่อสารกันต่อหน้าโดยตรงไปตรงมา ประกอบด้วยความรู้สึกและความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อกัน

8. ความเป็นอิสระจากการคุกคาม (Freedom Threat) ไม่ว่าจะจะเป็นความอิสระเสรีหรือ การถูกบังคับหรือถูกคุกคาม เกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลมีทางเลือกมากกว่าหนึ่ง ความเป็นอิสระเสรี คือ การเลือกทางใดก็ได้ตามใจปรารถนาของบุคคล ในขณะที่การถูกบังคับหรือถูกคุกคาม คือ การถูก ขัดขวางไม่ให้เลือกจากจำนวนหลายๆอย่างที่สามารถได้พฤติกรรมทั้งสองชนิดนี้มักจะเกิดขึ้น ในขณะที่ทำงานได้เสมอ แต่บุคคลมักจะเลือกพฤติกรรมความเป็นอิสระเสรีมากกว่า เพราะในการ ทำงานทุกชนิดย่อมต้องการความเป็นอิสระในการทำงานเหมือนกัน ซึ่งมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ ลักษณะของการทำงาน

ปัจจัยค่าตอบแทน รางวัล และการชื่นชม

(กึ่งพร ทองใบ, 2545, หน้า 27) ทฤษฎีเกี่ยวกับการกำหนดค่าตอบแทน ในการศึกษา ทฤษฎี โดยเฉพาะทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารค่าตอบแทนนั้นมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรก เพื่อความกระจ่างชัดในเรื่องเกี่ยวกับสาเหตุของความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนและ ปัจจัยอื่น ๆ และประการที่สอง คือ เพื่ออธิบายว่าค่าตอบแทนควรกำหนดอย่างไร

วิชัย แหวนเพชร (2543) ค่าจ้าง (wage) ค่าจ้างแรงงาน เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้ บุคคลอยากทำงานในหน่วยงานนั้นหรือไม่ การให้ค่าจ้างในอัตราที่เหมาะสม โดยเฉพาะในบรรดา คนงานหรือลูกจ้างที่มีคุณสมบัติเดียวกัน

สุจิตรา ธนานันท์ (2552) กล่าวว่า ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าจ่ายต่างๆที่องค์กรจ่ายให้ ผู้ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายนั้นอาจจะอยู่ในรูปแบบของตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงินก็ได้ เพื่อเป็นค่าตอบแทน ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบและเป็นการจูงใจให้พนักงานมีการปฏิบัติงานอย่างมี ประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและเป็นการสร้างฐานะ ความเป็นอยู่ของครอบครัวผู้ปฏิบัติงาน

Millkovich&Newman (2005) กล่าวว่า ค่าตอบแทน คือรูปแบบของการจ่ายทั้งหมดทั้ง ที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงินรวมถึงบริการที่จับต้องได้และสวัสดิการต่างๆที่พนักงานได้รับซึ่ง เป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ในการจ้างงาน

อภิญา พัฒนกิจเจริญชัย (2554) กล่าวว่า ค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ค่าแรง ค่าจ้าง เงินเดือน หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่องค์กรมอบให้แก่พนักงานเพื่อเป็นการตอบแทน ในการทำงานหรืออาจหมายถึงค่าทดแทนที่องค์กรจ่ายให้เพื่อเป็นค่าตอบแทนความสูญเสียต่าง ๆ ของ พนักงานในองค์กร ซึ่งรวมถึงการจ่ายทางตรงและทางอ้อมเป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2541) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ค่าตอบแทน คือการให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่างๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์อย่างอื่น ที่องค์กรให้แก่บุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานของตัวบุคคล

ปัจจัยทัศนคติที่มีต่องาน

Hackman & Oldham (1980) กล่าวว่า ภาวะจิตใจสามารถเกิดได้จากคุณลักษณะของงานจะส่งผลไป และภาวะทางจิตใจยังส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้พนักงานมีการปฏิบัติกรมีประสิทธิภาพสูง และขาดงาน การลาออกจากงานน้อย

รง ภู่วงไพโรจน์(2540) กล่าวว่า คุณลักษณะงาน หมายถึง คุณสมบัติในมิติทั้ง 5 มิติ คือ ความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนจากงาน ซึ่งจะวัดเป็นระดับความมากน้อยของมิติต่าง ๆ

ศลิษา ทวีวัฒนกิจาวร (2548) กล่าวว่า คุณลักษณะงาน หมายถึง คุณสมบัติในมิติต่างๆ ที่เป็นการสร้างงานที่มีคุณลักษณะที่สามารถสร้างเงื่อนไขให้เกิดแรงจูงใจในงาน ความพึงพอใจในงาน และผลปฏิบัติงานในงาน

ปัจจัยทัศนคติที่มีต่อองค์กร

วิชัย แหวนเพชร (2543) องค์การและการจัดการ (Organization and management) หมายถึง องค์การใดที่มีชื่อเสียงในการทำงานย่อมทำให้เกิดการยอมรับ เกิดความพึงพอใจในองค์กรนั้น สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันขององค์กรคือ ลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะของงาน ประสบการณ์การทำงาน และคุณลักษณะโครงสร้าง และ ขณะเดียวกันก็มีอิทธิพลต่อความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร

มณฑนา ศิริเอก (2554) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกในการประเมินว่าชอบหรือไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งทัศนคตินั้นจะเป็นส่วนสำคัญที่จะกำหนดหรือผลักดันในแต่ละบุคคลนั้นเกิดพฤติกรรมหรือการกระทำที่สอดคล้องกับทัศนคติที่แต่ละบุคคลนั้นมีอยู่ ทัศนคตินั้นมีทั้งที่เป็นบวกและทัศนคติที่เป็นลบซึ่งจะมีผลต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะทัศนคตินั้นมีอิทธิพลต่อการกระทำต่างๆของบุคคลในองค์กร ถ้าพนักงานในองค์กรนั้นมีทัศนคติที่เป็นบวกในการทำงานนั้น พนักงานจะเกิดความพอใจในการทำงาน เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งพนักงานจะสร้างสรรค์สิ่งที่ดี ๆ ให้กับองค์กร และจะพยายามที่จะแสดงศักยภาพภายในตัวเองออกมาแต่ในขณะเดียวกันถ้าพนักงานขององค์กรนั้นเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรหรือต่องานที่ทำแล้วก็จะทำให้พนักงานนั้นเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ทำซึ่งจะทำให้

พนักงานนั้นขาดความรับผิดชอบ หรือไม่ตั้งใจทำงานหรืออาจจะทำแค่เพียงให้ผ่านไปวันๆหนึ่งเท่านั้นโดยที่ไม่มีจุดมุ่งหมายในการทำงานและไม่มีความตั้งใจที่จะทำให้งานนั้นสัมฤทธิ์ผล

เทพพนมเมืองแมน และสวิงสุวรรณ (2529, หน้า 121) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในองค์กร หมายถึง ตัวแปรที่มีผลกระทบต่อระดับของการทำงานหรือการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยมีองค์ประกอบต่างๆที่มีความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในองค์กรได้แก่ ลักษณะโครงสร้างขององค์กร กระบวนการที่ใช้ในการปฏิบัติงานและความพอใจในงาน

อรุณ รัชธรรม (2534, หน้า 55) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในองค์กร หมายถึง คุณลักษณะของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีบรรยากาศเป็นแรงกดดันที่สำคัญซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร รวมถึงทัศนคติค่านิยมปทัสถานและความรู้สึกของคนปฏิบัติงานในองค์กรที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลในโครงสร้างขององค์กร ไม่ว่าจะด้วยในแง่ของอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบและภาวะของผู้นำ ซึ่งเป็นลักษณะการเชื่อมโยงระหว่างโครงสร้างกฎเกณฑ์ และพฤติกรรมต่างๆที่เป็นการรับรู้หรือความรู้สึกต่อลักษณะขององค์กรได้

ปัจจัยความก้าวหน้า เดบิต และโอกาสในการทำงาน

จันทร์แรม เรือนแป้น อ่างถึงใน ปานทิพย์ บุญยะสุด (2540) กล่าวว่า โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ คือ การก้าวขึ้นไปดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นของผู้ร่วมงานที่มีความสามารถ โดยใช้ระยะเวลา น้อยกว่าระยะเวลาตามปกติที่ใช้ในการก้าวจากตำแหน่งสูงขึ้นไปสู่อีกตำแหน่งหนึ่ง

ปานทิพย์ บุญยะสุด กล่าวว่า ความก้าวหน้า หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการประสบผลสำเร็จในการทำงานเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ทำให้เกิดการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน อำนาจหน้าที่ และสถานภาพในการทำงาน การยกระดับตำแหน่งให้สูงขึ้น

Arthur, Khapova & Wilderom (2005) ได้เสนอแนวคิดพื้นฐานของความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งเป็นการอธิบายผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานของบุคคล แต่ความก้าวหน้าในอาชีพ ไม่ใช่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานทั้งหมด โดยผลลัพธ์ที่ส่งผลให้เกิดความรู้สึกในทางบวกและบุคคลต้องการ สามารถนิยามได้ว่า ความก้าวหน้า หรือ ความสำเร็จในอาชีพ สามารถ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ความก้าวหน้าในเชิงภาวะวิสัย (Objective) เป็นการให้ความหมาย ความก้าวหน้าในอาชีพ โดยประเมินความก้าวหน้าหรือ ความสำเร็จในอาชีพจากเกณฑ์ที่เห็นได้ชัด และสามารถจับต้อง ได้เป็นการวัดจากเกณฑ์ภายนอก (External Criteria)

2.2 งานวิจัยและผลงานที่เกี่ยวข้อง

อุษณะ อำนาจสกุลฤทธิ์ ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำนวน 175 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือน และตำแหน่งที่แตกต่างกันทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน ส่วนเพศที่แตกต่างกันไม่ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า ความพึงพอใจขององค์กร การพิจารณาความดีความชอบ และความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

อรอุสา เกษรสังข์ ได้ทำการมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ จังหวัด กรุงเทพมหานคร ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมมาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและในเรื่องของด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ส่วนด้านความยุติธรรม และด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีน้อยที่สุด มีความผูกพันต่อองค์กรอย่างสูงมากในภาพรวม และในทุกๆด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร รองลงมาคือ ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของตน ส่วนด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร โดยพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ในภาพรวมและด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำด้านการมีส่วนร่วม

วรารักษ์ ลิเลิศพันธ์ ได้ศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงาน บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีทั้งเพศ อายุ สถานภาพครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จะปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน ปัจจัยในด้านลักษณะงานของพนักงาน บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กับปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร มีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก ปัจจัยด้านความต้องการของพนักงาน บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง

คอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน) กับปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร มีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก

ฉะวรัตน์ เป็นเมือง ศึกษาเรื่องความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร ออมสิน กรณีศึกษา ธนาคารออมสินภาค 9 ผลการศึกษา พบว่า พนักงานของธนาคารออมสิน ภาค 9 ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงอายุ 25-35 ปี เงินเดือน 10,000-20,000 บาท อายุของการทำงาน 11-20 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และตำแหน่งหน้าที่ ระดับปฏิบัติการ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 นั้นมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความผูกพันทางความรู้สึก ด้านความผูกพันต่อเนื่อง และด้านความผูกพันที่เกิดจาก มาตรฐานทางสังคม พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 เพศชาย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม และด้านความผูกพันต่อเนื่อง มากกว่าพนักงานเพศหญิง พนักงานตำแหน่ง หน้าที่ระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพัน ต่อเนื่องมากกว่าพนักงานระดับบริหาร พนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับ การมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพันทางความรู้สึก มากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี พนักงานที่มีเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป และ 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับ การมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพันทางความรู้สึกมากกว่า เงินเดือน 10,000-20,000 บาท พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 11-20 ปีพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปีและพนักงานที่มีอายุงาน น้อยกว่า 5 ปีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพันต่อเนื่อง มากกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี ส่วนพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีสถานภาพ และ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม ด้านความผูกพันทางความรู้สึก ด้านความผูกพันต่อเนื่องและด้านความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม ไม่แตกต่างกัน โดยสรุป พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก

ศราวุธ โภชนะสมบัติ ผลการศึกษา พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ช่วงอายุมากกว่า 51 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปี ขึ้นไป ตำแหน่งข้าราชการ และมีเงินเดือนมากกว่า 25,000 บาท การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันในองค์กร โดยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับมากที่สุดคือ ด้านบรรทัดฐาน รองลงมาคือ ด้าน

ความรู้สึก และ ด้านการคงอยู่กับองค์กร ดังนั้นการคงไว้ซึ่งระดับความผูกพันที่มีอยู่ และการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรให้ดียิ่งขึ้นจำเป็นต้องทำกันอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร รวมไปถึง ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ การให้ค่าตอบแทน การจ่ายเงินเดือน หรือสวัสดิการที่ เหมาะสม เพื่อให้เพียงพอต่อการดำรงเลี้ยงชีพ การส่งเสริมกิจกรรมที่ สร้างความสามัคคี ในการปฏิบัติงาน การจัดเลี้ยง การศึกษาคูงาน สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรมีระบบบรรทัดฐานทางสังคม เพราะว่าบุคลากรมีความพร้อมจะสนับสนุน เพื่อให้องค์กร ก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ

ประมินทร์ เนาวกาญจน์ (2553) ได้ศึกษาของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เทศบาลนคร ยะลา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 140 คน ผลการวิจัยสรุปว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลนครยะลาโดยรวมอยู่ใน ระดับสูง ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1. ความผูกพันต่อองค์กร 2. ความคิดเห็นต่อลักษณะงาน และ 3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานเทศบาลนครยะลา ได้แก่ ตัวแปรอายุ ความมีอิสระในการทำงาน ความก้าวหน้าและความสำเร็จในการทำงาน การมีส่วนร่วม ตัดสินในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และการได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ เงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงต่อการทำงานในองค์กร สภาพลักษณะที่ดีต่อองค์กร

จิระพร จันททาโส (2558) ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในวิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่จังหวัดสงขลา มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมทุกด้านอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านบรรทัดฐานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ความรู้สึก และน้อยที่สุด คือด้านการคงอยู่กับองค์กร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มี ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงานและรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ใน ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความรู้สึกและด้านบรรทัดฐานแตกต่างกัน ส่วนเพศ และสถานภาพที่ แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ องค์กร ได้แก่ ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยสุขลักษณะ มีความสัมพันธ์ในระดับที่มาก โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ปัจจัยคุณลักษณะ

จิตติมา หลักทอง (2557) ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะ ของงานที่ทำในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านความหลากหลายของ งานสูงที่สุด ส่วนผลการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยความ คิดเห็น ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรสูงที่สุด ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความ

ผูกพัน ต่อองค์การของพนักงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย ความผูกพันต่อองค์การในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การสูงสุด ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ หน่วยงานที่สังกัด สถานภาพ ระดับการศึกษาของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ส่วนรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลักษณะของงาน และประสบการณ์ในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิชาติ จิววิริยะวัฒน์ (2549) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน สำนักงาน บริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงาน สำนักงาน บริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 222 คน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสำนักงาน บริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ในเรื่องของ เพศ ระดับตำแหน่งงาน และระยะทางจากบ้านถึงที่ทำงาน ส่วนในเรื่องของอายุ ระดับการศึกษาสถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน (อายุงาน) แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน โดยพนักงานที่อายุมากกว่าจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่ำจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง พนักงานที่เป็น โสดจะมีความผูกพันต่อองค์การน้อยกว่าพนักงานที่สมรส หม้าย หย่าหรือแยกกันอยู่ พนักงานที่มีอายุงานมากจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า แต่ปัจจัยสภาพแวดล้อมของงานและปัจจัยลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

เกวติน ฟาง (2550) เรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท จงเลิศล้ำ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่พนักงานบริษัท จงเลิศล้ำ จำกัด จำนวน 296 คน ผลการวิจัย พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่3 มีสถานภาพโสด มีอายุการทำงาน 1-5 ปี มีตำแหน่งระดับพนักงาน และมีอัตราเงินเดือน 5,001-10,000 บาท ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัท จงเลิศล้ำ จำกัด มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความผูกพันต่อองค์การ ด้านประสบการณ์ในงาน เปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท จงเลิศล้ำ จำกัด จากการศึกษา พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่งและอัตรา

เงินเดือนที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงาน ที่มีลักษณะงานและ ประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ใน ด้านข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ควรเสริมสร้างให้พนักงานบริษัท จงเลิศล้ำ จำกัด มีทัศนคติและความ พึงพอใจของพนักงาน ให้มีความรู้สึกว่าองค์กรได้สร้างความมั่นคงในชีวิตการทำงาน และเชื่อว่า แม้องค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามนโยบาย แต่พนักงานก็สามารถอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กร ต่อไปได้ด้วยการตอบสนองความต้องการพื้นฐาน และสวัสดิการ ด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาพ เศรษฐกิจในปัจจุบัน

วรพจน์ ลิติกรณ์ (2550) เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ยานภัณฑ์ อินเทอร์เน็ต จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัท ยานภัณฑ์ อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 108คน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท ยานภัณฑ์ อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ส่วนเพศ และระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความ ผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ยานภัณฑ์ อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด นโยบายการบริหาร องค์กร การบังคับบัญชาสภาพการทำงาน เงินเดือน ค่าจ้าง และสวัสดิการ ความสำเร็จในงาน การ ได้รับความยอมรับ ความก้าวหน้าในงานลักษณะงาน และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับความ ผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ยานภัณฑ์ อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ส่วนความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ยานภัณฑ์ อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 2 ข้อ คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทยสำนักงานใหญ่ และเพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยใช้ทฤษฎีและกรอบแนวคิดเป็นแนวทางในการดำเนินการ และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และนำผลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการศึกษาวิจัย เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด และมีความครบถ้วนถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานการวิจัยทั่วไปดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีดำเนินการและเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงาน และ ลูกจ้างของธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา และการคัดเลือกของกลุ่มตัวอย่างประชากร สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 6,604 คน (ข้อมูลจากหน่วยสารสนเทศทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2562)

การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ทราบขนาดของประชากร ผู้วิจัยจึงคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังสูตรสำเร็จของ Taro Yamane ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย $n =$ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 $N =$ จำนวนกลุ่มประชากร
 $e =$ ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ 5% หรือ 0.05

แทนค่า $n = \frac{6,604}{1 + 6,604(0.05)^2}$
 $N = 377$

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีการเก็บข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2562 มีจำนวน 6,604 คน (ข้อมูลจากหน่วยสารสนเทศทรัพยากรบุคคล) และ กำหนดค่าความเชื่อมั่น 95 % ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 377 กลุ่มตัวอย่าง

3. การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยการสุ่มตัวอย่างตามแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเลือกเก็บตัวอย่างเฉพาะผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จนครบ 377 ชุด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้คำถามปลายปิด (close-ended questions) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาของแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลของความผูกพันต่อองค์กร ส่วนที่ 3 แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรวม 6 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน รางวัล และการชื่นชม ทักษะที่มีต่องาน ทักษะที่มีต่อองค์กร และความก้าวหน้า เติบโต และโอกาสในการทำงาน เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว มีจำนวนทั้งหมด 30 ข้อ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆต่อไปนี้ คือ

- | | |
|---------------------------------|------------------------|
| 1. ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน | ได้แก่ข้อที่ 1.1 - 1.5 |
| 2. ด้านทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงาน | ได้แก่ข้อที่ 2.1 - 2.5 |

3. ด้านค่าตอบแทน รางวัล และการชื่นชม	ได้แก่ข้อที่ 3.1 - 3.5
4. ด้านทัศนคติที่มีต่องาน	ได้แก่ข้อที่ 4.1 - 4.5
5. ด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร	ได้แก่ข้อที่ 5.1 - 5.5
6. ด้านความก้าวหน้า เติบโตและโอกาสในการทำงาน	ได้แก่ข้อที่ 6.1 - 6.5
โดยระดับคะแนนจะสามารถใช้เป็นเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยนำมาแปลผล ได้ดังนี้	
ระดับความคิดเห็น	ความหมาย
ระดับ 5	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4	เห็นด้วยมาก
ระดับ 3	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2	เห็นด้วยน้อย
ระดับ 1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยอภิปรายผลคำนวณ โดยคำนวณ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทยสำนักงานใหญ่ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้คะแนน เฉลี่ยของแต่ละตัวแปร ดังต่อไปนี้

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

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับผลของความผูกพันต่อองค์กร รวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร ด้านการรักษาพนักงานไว้ในองค์กร และความมีอิสระในการทำงาน เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบ ของ Likert's scale ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว มีจำนวนทั้งหมด 15 ข้อซึ่งผลของความผูกพันต่อองค์กรที่ต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆต่อไปนี้ คือ

- | | |
|-------------------------------------|------------------------|
| 1. ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร | ได้แก่ข้อที่ 1.1 - 1.5 |
| 2. ด้านการรักษาพนักงานไว้ในองค์กร | ได้แก่ข้อที่ 2.1 - 2.5 |
| 3. ด้านความมีอิสระในการทำงาน | ได้แก่ข้อที่ 3.1 - 3.5 |

โดยระดับคะแนนจะสามารถใช้เป็นเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยนำมาแปลผลได้ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ความหมาย
ระดับ 5	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4	เห็นด้วยมาก
ระดับ 3	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2	เห็นด้วยน้อย
ระดับ 1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 6 ข้อ ดังนี้

1. เพศ ใช้มาตราวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (nominal scale)
2. อายุ ใช้มาตราวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (ordinal scale)
3. สถานภาพ ใช้มาตราวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (nominal scale)
4. ระดับการศึกษา ใช้มาตราวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (ordinal scale)
5. ระยะเวลาการทำงาน ใช้มาตราวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (nominal scale)
6. รายได้ต่อเดือน ใช้มาตราวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (ordinal scale)

3.3 วิธีดำเนินการและเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานและลูกจ้างธนาคารกรุงไทยสำนักงานใหญ่ จำนวน 377 คน
2. เตรียมแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ 377 ชุด
3. การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างและแจกแบบสอบถามแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนที่ได้กำหนด ตามระยะเวลาที่ได้วางเอาไว้
4. เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ความครบถ้วนในเนื้อหาที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ในลำดับถัดไป
5. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับมาวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลต่อไป
6. วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัยเมื่อผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้วจึงนำข้อมูลมาลงรหัส แล้วนำไปบันทึกผลลงในคอมพิวเตอร์เพื่อทำการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) โดยมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
7. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์
8. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนดสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์
9. การประมวลผลข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS ตามสถิติต่างๆ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS for Windows) ซึ่งจะใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

3.4.1. สถิติพื้นฐาน

1. ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้อธิบายและแปลความหมายของข้อมูล
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการอธิบายและแปลความหมายของข้อมูล

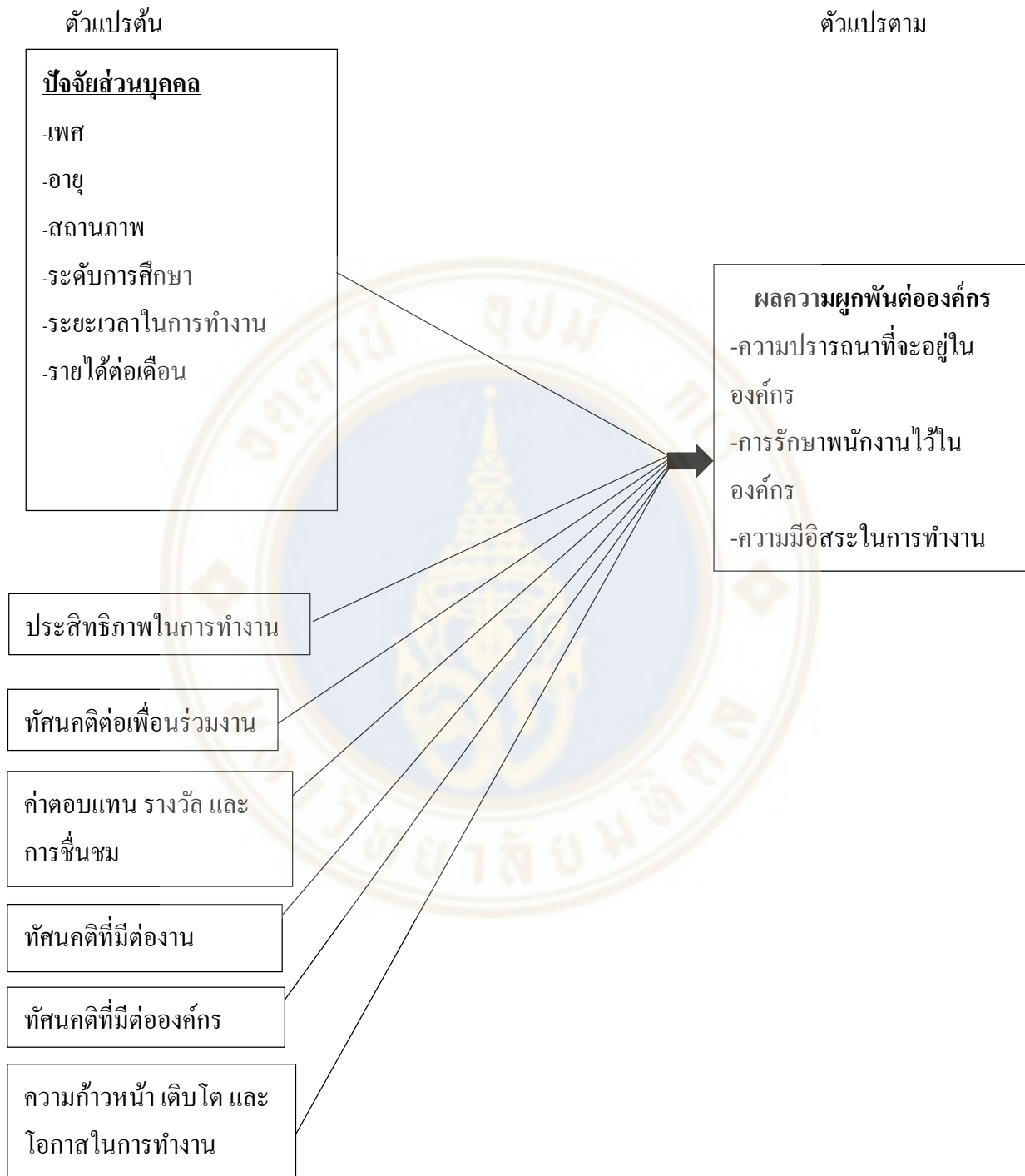
3.4.2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. ค่าที (t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05
2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบตัวแปรตามที่มีการแบ่งตัวแปรอิสระออกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป
3. ค่าการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับผลของความผูกพันต่อองค์การ

ข้อจำกัดงานวิจัย

เป็นการวิจัยข้อมูลเพียงแคในสำนักงานใหญ่ ไม่ใช่จำนวนพนักงานของธนาคารทั้งหมด ซึ่งอาจทำให้ยังไม่ได้ข้อมูลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ยังไม่ครอบคลุมหรือตรงกับความต้องการของบุคลากรทั้งหมด

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่” โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกเก็บแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแล้วมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้สถิติแบบ Regression ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4.1 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	179	44.70
หญิง	221	55.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.70

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 - 30 ปี	44	11.00
31 - 40 ปี	113	28.30
41 - 50 ปี	101	25.20
50 ปีขึ้นไป	142	35.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมามีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 และมีอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	172	43.00
สมรส	216	54.00
หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย	12	3.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน นี้ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 และมีสถานภาพหย่า/แยกกันอยู่/หม้าย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	1.50
ปริญญาตรี	252	63.00
ปริญญาโท	140	35.00
ปริญญาเอก	2	0.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และมีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	48	12.00
5 - 10 ปี	72	18.00
11 - 15 ปี	51	12.80
16 - 20 ปี	48	12.00
มากกว่า 20 ปี	181	45.20
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.20 รองลงมา มีระยะเวลาการทำงาน 5 - 10 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 มีระยะเวลาการทำงาน 11 - 15 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 และมีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 5 ปี และ 16 - 20 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

ตารางที่ 4.6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	7	1.80
15,001 – 25,000 บาท	40	10.00
25,001 – 35,000 บาท	59	14.80
35,001 – 45,000 บาท	53	13.30
มากกว่า 45,001 บาท	241	60.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนที่มากกว่า 45,001 บาท จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30 รองลงมา มีอัตราเงินเดือนที่ 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 มีอัตราเงินเดือนที่ 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 มีอัตราเงินเดือนที่ 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และมีอัตราเงินเดือนที่ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 4.7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.98	0.672	มาก	3
2. ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน	4.02	0.678	มาก	2
3. ค่าตอบแทน รางวัล และการชื่นชม	3.73	0.728	มาก	4
4. ทัศนคติที่มีต่องาน	3.29	0.578	ปานกลาง	6
5. ทัศนคติที่มีต่อองค์กร	4.08	0.641	มาก	1
6. ความก้าวหน้า เติบโต และโอกาสในการทำงาน	3.70	0.689	มาก	5
เฉลี่ย	3.80	0.511	มาก	

จากตารางที่ 4.7 แสดงว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.08$) รองลงมาคือ ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 4.02$) ประสิทธิภาพในการทำงาน ($\bar{x} = 3.98$) ค่าตอบแทน รางวัล และการชื่นชม ($\bar{x} = 3.73$) ความก้าวหน้า เติบโต และโอกาสในการทำงาน ($\bar{x} = 3.70$) และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่องาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.29$)

ตารางที่ 4.8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1.ท่านมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.95	0.783	มาก	4
2.ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดีเยี่ยม	3.90	0.726	มาก	5
3.ท่านปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ ถูกต้องอยู่เสมอ	3.99	0.730	มาก	3
4.ท่านปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.01	0.807	มาก	2
5.ท่านใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัด	4.06	0.793	มาก	1
เฉลี่ย	3.98	0.672	มาก	

จากตารางที่ 4.8 แสดงว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=4.06$) รองลงมาคือ ท่านปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{x}=4.01$) ท่านปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ ถูกต้องอยู่เสมอ ($\bar{x}=3.99$) ท่านมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{x}=3.95$) และท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดีเยี่ยม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.90$)

ตารางที่ 4.9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน

ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1.เพื่อนร่วมงานให้ความสนิทสนม ให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนในการปฏิบัติภารกิจ หน้าที่	4.06	0.773	มาก	2
2.ท่านและเพื่อนร่วมงาน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน	4.01	0.773	มาก	3
3.ท่านพึงพอใจที่สามารถปรึกษาปัญหาการทำงานและได้รับการช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน	4.01	0.794	มาก	4
4.ท่านได้รับการยอมรับ นับถือในความรู้ ผลงาน และความสามารถในการปฏิบัติงานภารกิจและหน้าที่จากบุคลากรภายในหน่วยงาน	3.95	0.697	มาก	5
5.ท่านสามารถทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และการทำงานที่มีคุณภาพ	4.07	0.756	มาก	1
เฉลี่ย	4.02	0.678	มาก	

จากตารางที่ 4.9 แสดงว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านสามารถทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และการทำงานที่มีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.07$) รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานให้ความสนิทสนม ให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนในการปฏิบัติภารกิจ หน้าที่ ($\bar{x} = 4.06$) ท่านพึงพอใจที่สามารถปรึกษาปัญหาการทำงานและได้รับการช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 4.01, S.D = 0.794$) ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.01, S.D = 0.773$) และท่าน

ได้รับการยอมรับ นับถือในความรู้ ผลงาน และความสามารถในการปฏิบัติงานภารกิจและหน้าที่จากบุคลากรภายในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.95$)

ตารางที่ 4.10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านค่าตอบแทน รางวัล และการชื่นชม

ด้านค่าตอบแทน รางวัล และการชื่นชม	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1.รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบัน มีความเหมาะสมกับปริมาณหรือภารกิจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่	3.75	0.868	มาก	2
2.ท่านพอใจกับเงินเดือนของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรในสาขาอาชีพอื่นๆ ที่มีวุฒิการศึกษาเหมือนท่าน	3.63	0.913	มาก	4
3.ท่านได้รับการประเมินเพื่อการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม	3.62	0.873	มาก	5
4.ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล และค่าสวัสดิการต่างๆ	3.91	0.848	มาก	1
5.ท่านได้รับการยกย่องหรือชมเชยในผลงานที่ทำได้ดี	3.74	0.806	มาก	3
เฉลี่ย	3.73	0.728	มาก	

จากตารางที่ 4.10 แสดงว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านค่าตอบแทน รางวัล และการชื่นชม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล และค่าสวัสดิการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=3.91$) รองลงมาคือ รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบัน มีความเหมาะสมกับปริมาณหรือภารกิจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ ($\bar{x}=3.75$) ท่านได้รับการยกย่องหรือชมเชยในผลงานที่ทำได้ดี ($\bar{x}=3.74$) ท่านพอใจกับเงินเดือนของท่านเมื่อ

เปรียบเทียบกับบุคลากรในสาขาอาชีพอื่นๆที่มีวุฒิการศึกษาเหมือนท่าน ($\bar{x}=3.63$) และท่านได้รับการประเมินเพื่อการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.62$)

ตารางที่ 4.11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านทัศนคติที่มีต่องาน

ด้านทัศนคติที่มีต่องาน	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1.งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ทำให้ท่านรู้สึกมีความกระตือรือร้น อยากที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ	2.32	1.158	น้อย	3
2.ท่านได้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ สร้างคุณค่า สร้างประโยชน์ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และพันธกิจของธนาคาร	3.73	0.804	มาก	2
3.ปริมาณงานที่ท่านได้รับอยู่มีความเหมาะสมแล้วไม่มากหรือน้อยเกินไป	3.83	0.784	มาก	1
เฉลี่ย	3.29	0.578	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.11 แสดงว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านทัศนคติที่มีต่องาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ ปริมาณงานที่ท่านได้รับอยู่มีความเหมาะสมแล้วไม่มากหรือน้อยเกินไป มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=3.83$) รองลงมาคือ ท่านได้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ สร้างคุณค่า สร้างประโยชน์ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และพันธกิจของธนาคาร ($\bar{x}=3.73$) อยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ทำให้ท่านรู้สึกมีความกระตือรือร้น อยากที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=2.32$)

ตารางที่ 4.12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร

ด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1.ท่านมีความสุขและภูมิใจอย่างมากที่ทำงานในองค์กรและจะกล่าวถึงองค์กรอย่างชื่นชมยินดีต่อหน้าบุคคลอื่นอยู่เสมอ	4.16	0.704	มาก	2
2.หากองค์กรท่านเกิดปัญหาท่านพร้อมที่จะทุ่มเทและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรผ่านพ้นไปได้	4.27	0.652	มากที่สุด	1
3.ท่านมั่นใจในการบริหารงานขององค์กรว่าสามารถสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้กับพนักงาน	4.12	0.779	มาก	3
4.ท่านคิดว่าจะทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไปไม่คิดเปลี่ยนงาน	3.96	0.964	มาก	4
5.สถานที่ทำงานของท่านมีสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์เอื้ออำนวยต่อการทำงาน	3.89	0.802	มาก	5
เฉลี่ย	4.08	0.641	มาก	

จากตารางที่ 4.12 แสดงว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ หากองค์กรท่านเกิดปัญหาท่านพร้อมที่จะทุ่มเทและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรผ่านพ้นไปได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.27$) รองลงมาอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ คือ ท่านมีความสุขและภูมิใจอย่างมากที่ทำงานในองค์กรและจะกล่าวถึงองค์กรอย่างชื่นชมยินดีต่อหน้าบุคคลอื่นอยู่เสมอ ($\bar{x} = 4.16$) ท่านมั่นใจในการบริหารงานขององค์กรว่าสามารถสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้กับพนักงาน ($\bar{x} = 4.12$) ท่านคิดว่าจะทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไปไม่คิดเปลี่ยนงาน ($\bar{x} = 3.96$) และสถานที่ทำงานของท่านมีสภาพแวดล้อม และอุปกรณ์เอื้ออำนวยต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.89$)

ตารางที่ 4.13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความก้าวหน้า เติบโต และโอกาสในการทำงาน

ด้านความก้าวหน้า เติบโต และโอกาสในการทำงาน	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1.งานของท่านมีโอกาสได้แสดงผลงานอย่างเด่นชัด	3.70	0.787	มาก	2
2.องค์กรของท่านมีการสนับสนุนการลาศึกษาต่อ ให้อุปกรณ์การศึกษา อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้	3.99	0.786	มาก	1
3.องค์กรท่านมีกรอบในการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรมและมีมาตรฐานเชื่อถือได้	3.61	0.844	มาก	3
4.ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการปรับตำแหน่งให้ก้าวหน้า	3.59	0.888	มาก	5
5.ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีโอกาสก้าวหน้าทัดเทียมกับตำแหน่งอื่น	3.61	0.833	มาก	4
เฉลี่ย	3.70	0.689	มาก	

จากตารางที่ 4.13 แสดงว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความก้าวหน้า เติบโต และโอกาสในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ องค์กรของท่านมีการสนับสนุนการลาศึกษาต่อ ให้อุปกรณ์การศึกษา อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 3.99$) รองลงมา คือ งานของท่านมีโอกาสได้แสดงผลงานอย่างเด่นชัด ($\bar{x} = 3.70$) องค์กรท่านมีกรอบในการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรมและมีมาตรฐาน เชื่อถือได้ ($\bar{x} = 3.61, S.D = 0.844$) และตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีโอกาสก้าวหน้าทัดเทียมกับตำแหน่งอื่น ($\bar{x} = 3.61, S.D = 0.831$) และท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการปรับตำแหน่งให้ก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.59$)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 4.13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร โดยรวมและรายด้าน

ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร	3.84	0.594	มาก	1
2. ด้านรักษาพนักงานไว้ในองค์กร	3.44	0.499	มาก	3
3. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	3.63	0.581	มาก	2
เฉลี่ย	3.63	0.467	มาก	

จากตารางที่ 4.13 แสดงว่า ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 3.84$) รองลงมาคือ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ($\bar{x} = 3.63$) และด้านรักษาพนักงานไว้ในองค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.44$)

ตารางที่ 4.14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร

ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1.ท่านตั้งใจที่จะทำงานให้ธนาคารฯจนกว่าจะเกษียณ	4.08	0.981	มาก	4
2.ท่านบอกบุคคลอื่นด้วยความภาคภูมิใจว่าท่านทำงานที่องค์กรแห่งนี้	4.28	0.723	มากที่สุด	1
3.ท่านรู้สึกที่มีความมั่นคงในการทำงานกับองค์กรแห่งนี้	4.24	0.722	มากที่สุด	2
4.หากสภาพการทำงานของท่านเปลี่ยนไปจะเป็นสาเหตุให้ท่านลาออกจากองค์กรนี้ได้	2.51	1.330	น้อย	5
5.ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรแห่งนี้ จะทำให้ท่านมีความสุขในการทำงานและรักที่จะอยู่ที่องค์กรนี้ตลอดไป	4.12	0.832	มาก	3
เฉลี่ย	3.84	0.594	มาก	

จากตารางที่ 4.14 แสดงว่า ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ ท่านบอกบุคคลอื่นด้วยความภาคภูมิใจว่าท่านทำงานที่องค์กรแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกที่มีความมั่นคงในการทำงานกับองค์กรแห่งนี้ ($\bar{x} = 4.24$) อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรแห่งนี้ จะทำให้ท่านมีความสุขในการทำงานและรักที่จะอยู่ที่องค์กรนี้ตลอดไป ($\bar{x} = 4.12$) ท่านตั้งใจที่จะทำงานให้ธนาคารฯจนกว่าจะเกษียณ ($\bar{x} = 4.08$) และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ หากสภาพการทำงานของท่านเปลี่ยนไปจะเป็นสาเหตุให้ท่านลาออกจากองค์กรนี้ได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 2.51$)

ตารางที่ 4.15 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ด้านการรักษาพนักงานไว้ในองค์กร

ด้านการรักษาพนักงานไว้ในองค์กร	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1.ท่านมีความต้องการที่จะดำรงความเป็นพนักงานของธนาคารฯแห่งนี้ตลอดไป	4.16	0.828	มาก	1
2.แม้ว่าท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่ องค์กรอื่น และรายได้ที่สูงกว่า แต่ท่านก็ สมัครใจที่จะยังคงทำงานอยู่ที่องค์กร ต่อไป	3.83	1.033	มาก	2
3.ท่านคิดว่าท่านเป็นสมาชิกคนสำคัญที่มี ประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุดกับองค์กร	2.31	1.266	น้อย	3
เฉลี่ย	3.43	0.550	มาก	

จากตารางที่ 4.15 แสดงว่า ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ด้านการรักษาพนักงานไว้ในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ ท่านมีความต้องการที่จะดำรงความเป็นพนักงานของธนาคารฯแห่งนี้ตลอดไป มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=4.16$) รองลงมาคือ แม้ว่าคุณจะมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่
องค์กรอื่น และรายได้ที่สูงกว่า แต่ท่านก็สมัครใจที่จะยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรต่อไป ($\bar{x}=3.83$) และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ ท่านคิดว่าท่านเป็นสมาชิกคนสำคัญที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=2.31$)

ตารางที่ 4.16 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ด้านความมีอิสระในการทำงาน

ด้านความมีอิสระในการทำงาน	\bar{x}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1.ท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานของท่านได้เอง	3.69	0.794	มาก	2
2.ท่านได้รับมอบอำนาจอย่างเพียงพอที่จะสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของท่าน	3.69	0.767	มาก	3
3.ท่านมีอิสระในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการทำงาน การคิดวิธีการทำงานใหม่ๆ	3.67	0.772	มาก	4
4.กฎ ระเบียบ ส่วนใหญ่ของหน่วยงานมักจะจำกัดความเป็นอิสระในการทำงานของท่าน	3.33	0.915	ปานกลาง	5
5.ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้	3.76	0.756	มาก	1
เฉลี่ย	3.63	0.581	มาก	

จากตารางที่ 4.16 แสดงว่า ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ด้านความมีอิสระในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=3.76$) รองลงมาคือ ท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานของท่านได้เอง ($\bar{x}=3.69, S.D=0.794$) ท่านได้รับมอบอำนาจอย่างเพียงพอที่จะสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของท่าน ($\bar{x}=3.69, S.D=0.767$) ท่านมีอิสระในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการทำงาน การคิดวิธีการทำงานใหม่ๆ ($\bar{x}=3.67$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ กฎ ระเบียบ ส่วนใหญ่ของหน่วยงานมักจะจำกัดความเป็นอิสระในการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.33$)

ส่วนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 : พนักงานธนาคารกรุงไทย มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และอัตราเงินเดือน จึงมีความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน

1.1 พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ

ความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	ชาย		หญิง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ใน องค์กร	3.82	0.649	3.86	0.545	-0.739	0.460
2. ด้านรักษาพนักงานไว้ในองค์กร	3.42	0.568	3.44	0.537	-0.422	0.674
3. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	3.66	0.587	3.59	0.575	1.182	0.238
รวม	3.63	0.509	3.63	0.431	0.010	0.992

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=0.992) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ

ความผูกพันในองค์กร ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	21.720	3	7.240	24.061	0.000*
	ภายในกลุ่ม	119.159	396	.301		
	รวม	140.880	399			
2. ด้านรักษาพนักงานไว้ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	13.895	3	4.632	17.109	0.000*
	ภายในกลุ่ม	107.209	396	.271		
	รวม	121.104	399			
3. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.474	3	1.158	3.493	0.016*
	ภายในกลุ่ม	131.286	396	.332		
	รวม	134.760	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	11.239	3	3.746	19.506	0.000*
	ภายในกลุ่ม	76.053	396	.192		
	รวม	87.292	399			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน (Sig.=0.000) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรแตกต่างกันในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร ด้านรักษาพนักงานไว้ในองค์กร และด้านความมีอิสระในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตาราง 4.19

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุกับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	Post Hoc		ANOVA	
			ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	F	Sig.
1. ด้านความ ปรารถนาที่จะอยู่ ในองค์กร	20-30 ปี	31-40 ปี	-.343 [*]	.000	24.061	0.000 [*]
		41-50 ปี	-.520 [*]	.000		
		50 ปีขึ้นไป	-.736 [*]	.000		
	31-40 ปี	41-50 ปี	-.176 [*]	.019		
		50 ปีขึ้นไป	-.393 [*]	.000		
	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป	-.216 [*]	.003		
2. ด้านรักษา พนักงานไว้ใน องค์กร	20-30 ปี	31-40 ปี	-.329 [*]	.000	17.109	0.000 [*]
		41-50 ปี	-.385 [*]	.000		
		50 ปีขึ้นไป	-.610 [*]	.000		
	31-40 ปี	50 ปีขึ้นไป	-.280 [*]	.000		
		41-50 ปี	-.225 [*]	.001		
	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป	-.225 [*]	.001		
3. ด้านความมี อิสระในการทำงาน	20-30 ปี	31-40 ปี	-.266 [*]	.009	3.493	0.016 [*]
		41-50 ปี	-.252 [*]	.016		
		50 ปีขึ้นไป	-.319 [*]	.001		
		รวม	20-30 ปี	31-40 ปี		
รวม	41-50 ปี		-.386 [*]	.000	0.000 [*]	

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุกับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ (ต่อ)

Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	Post Hoc		ANOVA	
			ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	F	Sig.
		50 ปีขึ้นไป	-.555*	.000		
	31-40 ปี	50 ปีขึ้นไป	-.242*	.000		
	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป	-.169*	.003		

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 รวมถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ด้านรักษาพนักงานไว้ในองค์กร น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ด้านรักษาพนักงานไว้ในองค์กร น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 รวมถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญความผูกพันในองค์กรของพนักงาน

ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ด้านรักษาพนักงานไว้ในองค์กร น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ด้านความมีอิสระในการทำงาน น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ภาพรวม น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ภาพรวม น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 รวมถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ภาพรวม น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.3 พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพ

ความผูกพันในองค์กร ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความปรารถนาที่ จะอยู่ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4.128	2	2.064	5.991	0.003*
	ภายในกลุ่ม	136.752	397	.344		
	รวม	140.880	399			
2. ด้านรักษาพนักงานไว้ ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.702	2	.851	2.830	0.060
	ภายในกลุ่ม	119.402	397	.301		
	รวม	121.104	399			

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่
จำแนกตามสถานภาพ (ต่อ)

ความผูกพันในองค์กร ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
3. ด้านความมีอิสระใน การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.162	2	.581	1.727	0.179
	ภายในกลุ่ม	133.598	397	.337		
	รวม	134.760	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.042	2	1.021	4.754	0.009*
	ภายในกลุ่ม	85.250	397	.215		
	รวม	87.292	399			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน (Sig.=0.009) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรแตกต่างกันในด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบรายคู่ต่อด้วยวิธี LSD ดังตาราง 4.21

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

Dependent Variable	(I) สถานภาพ	(J) สถานภาพ	Post Hoc		ANOVA	
			ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	F	Sig.
1. ด้านความ ปรารถนาที่จะอยู่ ในองค์กร	โสด	สมรส	-.207 [*]	.001	5.991	0.003 [*]
รวม	โสด	สมรส	-.142 [*]	.003	4.754	0.009 [*]

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างสถานภาพกับระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด ให้ความสำคัญความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด ให้ความสำคัญความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ภาพรวมน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4 พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันในองค์กร ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความปรารถนาที่ จะอยู่ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.935	3	.312	.881	0.451
	ภายในกลุ่ม	139.945	396	.353		
	รวม	140.880	399			
2. ด้านรักษาพนักงานไว้ ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.175	3	.392	1.293	0.276
	ภายในกลุ่ม	119.929	396	.303		
	รวม	121.104	399			
3. ด้านความมีอิสระใน การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.584	3	.195	.575	0.632
	ภายในกลุ่ม	134.176	396	.339		
	รวม	134.760	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.455	3	.152	.692	0.557
	ภายในกลุ่ม	86.836	396	.219		
	รวม	87.292	399			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=0.557) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรไม่แตกต่างกันในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ความผูกพันในองค์กร ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	16.696	4	4.174	13.276	0.000*
	ภายในกลุ่ม	124.184	395	.314		
	รวม	140.880	399			
2. ด้านรักษาพนักงานไว้ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	10.540	4	2.635	9.414	0.000*
	ภายในกลุ่ม	110.564	395	.280		
	รวม	121.104	399			
3. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.210	4	.553	1.647	0.162
	ภายในกลุ่ม	132.550	395	.336		
	รวม	134.760	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	8.270	4	2.067	10.334	0.000*
	ภายในกลุ่ม	79.022	395	.200		
	รวม	87.292	399			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน (Sig.=0.000) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรแตกต่างกันในด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร และด้านรักษาพนักงานไว้ในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตาราง 4.24

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาการปฏิบัติงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

Dependent Variable	(I) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	(J) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	Post Hoc		ANOVA	
			ส่วนต่างค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	F	Sig.
1. ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร	น้อยกว่า 5 ปี	มากกว่า 20 ปี	-.452*	.000	13.276	0.000*
	11-15 ปี	มากกว่า 20 ปี	-.347*	.000		
	16-20 ปี	มากกว่า 20 ปี	-.281*	.002		
2. ด้านรักษาพนักงานไว้ในองค์กร	น้อยกว่า 5 ปี	มากกว่า 20 ปี	-.316*	.000	9.414	0.000*
	5-10 ปี	มากกว่า 20 ปี	-.366*	.000		
	11-15 ปี	มากกว่า 20 ปี	-.339*	.000		
	16-20 ปี	มากกว่า 20 ปี	-.191*	.027		
รวม	น้อยกว่า 5 ปี	มากกว่า 20 ปี	-.309*	.000	10.334	0.000*
	5-10 ปี	มากกว่า 20 ปี	-.319*	.000		
	11-15 ปี	มากกว่า 20 ปี	-.265*	.000		
	16-20 ปี	มากกว่า 20 ปี	-.220*	.003		

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระยะเวลาการปฏิบัติงานกับระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ เป็นรายคู่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี, 11-15 ปี และ 16-20 ปี ให้ความสำคัญความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี, 6-10 ปี, 11-15 ปี และ 16-20 ปี ให้ความสำคัญความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ด้านรักษาพนักงานไว้ในองค์กร น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี, 6-10 ปี, 11-15 ปี และ 16-20 ปี ให้ความสำคัญความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ภาพรวม น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.6 พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ความผูกพันในองค์กร ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความปรารถนาที่ จะอยู่ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	13.485	4	3.371	10.453	0.000*
	ภายในกลุ่ม	127.395	395	.323		
	รวม	140.880	399			
2. ด้านรักษาพนักงานไว้ ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	6.240	4	1.560	5.365	0.000*
	ภายในกลุ่ม	114.864	395	.291		
	รวม	121.104	399			
3. ด้านความมีอิสระใน การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.953	4	.738	2.212	0.067
	ภายในกลุ่ม	131.807	395	.334		
	รวม	134.760	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6.731	4	1.683	8.251	0.000*
	ภายในกลุ่ม	80.560	395	.204		
	รวม	87.292	399			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน (Sig.=0.000) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรแตกต่างกันในด้าน

ความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร และด้านรักษาพนักงานไว้ในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตาราง 4.26

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอัตราเงินเดือนกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

Dependent Variable	(I) อัตราเงินเดือน	(J) อัตราเงินเดือน	Post Hoc		ANOVA	
			ส่วนต่างค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	F	Sig.
1. ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร	ต่ำกว่า 15,000 บาท	มากกว่า 45,001 บาท	-.479*	.028	10.453	0.000*
	15,001 – 25,000 บาท	มากกว่า 45,001 บาท	-.473*	.000		
	25,001 – 35,000 บาท	มากกว่า 45,001 บาท	-.301*	.002		
	35,001 – 45,000 บาท	มากกว่า 45,001 บาท	-.332*	.000		
2. ด้านรักษาพนักงานไว้ในองค์กร	ต่ำกว่า 15,000 บาท	มากกว่า 45,001 บาท	-.438*	.034	5.365	0.000*
	15,001 – 25,000 บาท	มากกว่า 45,001 บาท	-.308*	.001		
	25,001 – 35,000 บาท	มากกว่า 45,001 บาท	-.134*	.013		
	35,001 – 45,000 บาท	มากกว่า 45,001 บาท	-.291*	.008		
รวม	ต่ำกว่า 15,000 บาท	มากกว่า 45,001 บาท	-.414*	.017	8.251	0.000*
	15,001 – 25,000 บาท	มากกว่า 45,001 บาท	-.311*	.000		

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอัตราเงินเดือนกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ (ต่อ)

Dependent Variable	(I) อัตราเงินเดือน	(J) อัตราเงินเดือน	Post Hoc		ANOVA	
			ส่วนต่างค่าเฉลี่ย (I-J)	Sig.	F	Sig.
	25,001 – 35,000 บาท	มากกว่า 45,001 บาท	-.229*	.001		
	35,001 – 45,000 บาท	มากกว่า 45,001 บาท	-.227*	.001		

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอัตราเงินเดือนกับระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท, 15,001 – 25,000 บาท, 25,001 – 35,000 บาท และ 35,001 – 45,000 บาท ให้ความสำคัญความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 45,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท, 15,001 – 25,000 บาท, 25,001 – 35,000 บาท และ 35,001 – 45,000 บาท ให้ความสำคัญความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ด้านรักษาพนักงานไว้ในองค์กร น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 45,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท, 15,001 – 25,000 บาท, 25,001 – 35,000 บาท และ 35,001 – 45,000 บาท ให้ความสำคัญความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ภาพรวม น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 45,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ที่ได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วจำนวน 400 ชุด และกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.27 ประสิทธิภาพของสมการถดถอย ในการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.808 ^a	.654	.648	.27740

จากตารางที่ 4.27 พบว่าค่า R Square ซึ่งแสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดต่อตัวแปรตาม เท่ากับ 0.654 หมายความว่า ตัวแปรอิสระหรือปัจจัยที่ได้จากการจัดกลุ่มการวิเคราะห์ปัจจัยสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามหรือความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ได้ร้อยละ 65.40 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 34.60 นั้นเกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ

ตารางที่ 4.28 ผลทดสอบสมมติฐานภาพรวม ในสมการถดถอยระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ (ANOVA)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	57.050	6	9.508	123.562	.000 ^b
Residual	30.242	393	.077		
Total	87.292	399			

จากตารางที่ 4.28 ได้มีการตั้งสมมติฐาน คือ

H_0 : ตัวแปรอิสระทุกตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

H_1 : ตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัว มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

โดยจากการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig. 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ได้ กำหนดเอาไว้คือ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น จึงสามารถปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 ได้ กล่าวคือ มีตัวแปรอิสระ อย่างน้อยหนึ่งตัวที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ แสดงว่าสมการถดถอยสามารถใช้อธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ได้

ตารางที่ 4.29 สมการถดถอยระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.878	.108		8.119	.000
	ประสิทธิภาพในการทำงาน	.004	.029	.006	.139	.889
	ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน	.026	.030	.037	.868	.386
	ค่าตอบแทน รางวัล และการชื่นชม	.001	.029	.001	.022	.983
	ทัศนคติที่มีต่องาน	.296	.029	.366	10.052	.000
	ทัศนคติที่มีต่อองค์กร	.357	.031	.489	11.484	.000
	ความก้าวหน้า เติบโต และโอกาสในการทำงาน	.056	.031	.082	1.828	.068

a. Dependent Variable: SumZ

ตารางที่ 4.29 พบว่า จากตัวแปรทั้ง 6 ตัว มีตัวแปรที่มีผลกระทบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ทั้งหมด 2 ตัว โดยที่ปัจจัยเรื่องทัศนคติที่มีต่อองค์กร มีผลกระทบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มากที่สุด เพราะมีค่า Beta สูงสุดเท่ากับ 0.489 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่องาน ที่มีค่า Beta เท่ากับ 0.366 ในขณะที่ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านค่าตอบแทน รางวัล และการชื่นชม และปัจจัยด้านความก้าวหน้า เติบโต และโอกาสในการทำงาน ไม่มีผลกระทบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยนำมาสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทยสำนักงานใหญ่ โดยทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ลูกจ้างของธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากที่ได้มีการวิเคราะห์ผลข้อมูลนำมาสรุปผลงานวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลพบว่า ลูกจ้างของธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพ ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี และมีอัตราเงินเดือนที่มากกว่า 45,001 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทักษะคิดที่มีต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะคิดที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน ค่าตอบแทน รางวัล และการชื่นชม ความก้าวหน้า เติบโต และโอกาสในการทำงาน และทักษะคิดที่มีต่องาน ตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัด ท่านปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ท่านปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ

ถูกต้องอยู่เสมอ ท่านมีความรู้ มีความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดีเยี่ยม ตามลำดับ

2.2 ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านสามารถทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และการทำงานที่มีคุณภาพ เพื่อนร่วมงานให้ความสนิทสนม ให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนในการปฏิบัติภารกิจ หน้าที่ ท่านและเพื่อนร่วมงาน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน และท่านพึงพอใจที่สามารถปรึกษาปัญหาการทำงานและได้รับการช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน และท่านได้รับการยอมรับได้การนับถือในความรู้ ผลงาน และความสามารถในการปฏิบัติงานภารกิจและหน้าที่จากคนภายในหน่วยงาน ตามลำดับ

2.3 ด้านค่าตอบแทน รางวัล และการชื่นชม โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$) เมื่อพิจารณาทีละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านนั้นได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล และค่าสวัสดิการต่างๆ รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับนั้นในปัจจุบัน มีความเหมาะสมกับปริมาณหรือภารกิจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ ท่านได้รับการยกย่อง หรือชมเชยในผลงานที่ทำได้ดี ท่านพอใจกับเงินเดือนของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรในสายอาชีพอื่นๆ ที่มีวุฒิการศึกษาเหมือนท่าน และท่านได้รับการประเมินเพื่อการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม ตามลำดับ

2.4 ด้านทัศนคติที่มีต่องาน โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.29$) เมื่อพิจารณาทีละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากด้วยกัน 2 ข้อ ได้แก่ ปริมาณงานที่ท่านได้รับอยู่นั้นมีความเหมาะสมแล้วไม่มากหรือน้อยเกินไป ท่านได้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ สร้างคุณค่า สร้างประโยชน์ เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และพันธกิจของธนาคาร และงานที่ท่านทำ ทำให้ท่านมีความกระตือรือร้น อยากที่จะทำงานอยู่เสมอ ตามลำดับ

2.5 ด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ หากองค์กรท่านเกิดปัญหาท่านพร้อมที่จะทุ่มเทและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรผ่านพ้นไปได้ รองลงมาอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ คือ ท่านมีความสุขและภูมิใจอย่างมากที่ทำงานในองค์กรและจะกล่าวถึงองค์กรอย่างชื่นชมยินดีต่อหน้าบุคคลอื่นอยู่เสมอ ท่านมั่นใจในการบริหารงานขององค์กรว่าสามารถสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้กับพนักงาน ท่านคิดว่าจะทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไปไม่คิดเปลี่ยนงาน และสถานที่ทำงานของท่านมีสภาพแวดล้อม และอุปกรณ์เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ตามลำดับ

2.6 ด้านความก้าวหน้าเติบโต และโอกาสในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ องค์กรของท่าน

มีการสนับสนุนการลาศึกษาต่อ ให้ทุนการศึกษา อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ งานของท่านมีโอกาสได้แสดงผลงานอย่างเด่นชัด องค์กรท่านมีกรอบในการพิจารณาความคิดความชอบอย่างยุติธรรมและมีมาตรฐาน เชื่อถือได้ และตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีโอกาสก้าวหน้าทัดเทียมกับตำแหน่งอื่น และท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการปรับตำแหน่งให้ก้าวหน้า

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร พบว่า ($\bar{x}=3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านรักษาพนักงานไว้ในองค์กร ตามลำดับมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{x}=3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ ท่านบอกบุคคลอื่นด้วยความภาคภูมิใจว่าท่านทำงานที่องค์กรแห่งนี้ ท่านรู้สึกว่าคุณมีความมั่นคงในการทำงานกับองค์กรแห่งนี้ อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ท่านเชื่อว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรแห่งนี้ จะทำให้ท่านมีความสุขในการทำงานและจะอยู่ที่องค์กรนี้ตลอดไป ท่านตั้งใจในการที่จะทำงานให้ธนาคารฯจนกว่าจะเกษียณ และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ หากสภาพการทำงานของท่านเปลี่ยนไปจะเป็นสาเหตุให้ท่านลาออกจากองค์กรนี้ได้ ตามลำดับ

3.2 ด้านการรักษาพนักงานไว้ในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ ท่านมีความต้องการที่จะดำรงความเป็นพนักงานของธนาคารฯแห่งนี้ตลอดไป แม้ว่าท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่องค์กรอื่นและรายได้ที่สูงกว่า แต่ท่านก็สมัครใจที่จะยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรต่อไป และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ ท่านคิดว่าท่านเป็นสมาชิกคนสำคัญที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กรตามลำดับ

3.3 ด้านความมีอิสระในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานของท่านได้เอง และท่านได้รับมอบอำนาจอย่างเพียงพอที่จะสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของท่าน ท่านมีอิสระในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการทำงาน การคิดวิธีการทำงานใหม่ๆ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ กฎ ระเบียบ ส่วนใหญ่ของหน่วยงานมักจะจำกัดความเป็นอิสระในการทำงานของท่าน ตามลำดับ

4. จากผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยนำมาสรุปผลการทดสอบได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : พนักงานธนาคารกรุงไทย มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และอัตราเงินเดือน จึงมีความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน

4.1 พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีเพศ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรโดยรวมไม่ต่างกัน

4.2 พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีอายุ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรโดยรวมต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสพการณ์ที่มีในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยเรื่องทัศนคติที่มีต่อองค์กร มีผลกระทบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มากที่สุด เพราะมีค่า Beta สูงสุดเท่ากับ 0.489 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่องาน ที่มีค่า Beta เท่ากับ 0.366 ในขณะที่ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านค่าตอบแทน รางวัล และการชื่นชม และปัจจัยด้านความก้าวหน้า เติบโต และโอกาสในการทำงาน ไม่มีผลกระทบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์นำข้อมูลมาอภิปรายผลงานวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับที่มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อองค์กร ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน ค่าตอบแทน รางวัล และการชื่นชม ความก้าวหน้า เติบโต และโอกาสในการทำงาน และทัศนคติที่มีต่องาน ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานมีการใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัด โดยปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดด้วยความละเอียดรอบคอบ ถูกต้องอยู่เสมอ อีกทั้งมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สามารถแก้ไขปัญหางานเฉพาะหน้าที่ได้อย่างดีเยี่ยม สามารถร่วมงานกับผู้อื่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และการทำงานที่มีคุณภาพ เพื่อนร่วมงานให้ความสนิทสนม ให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนในการปฏิบัติภารกิจ หน้าที่ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน รวมถึงได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิ์สวัสดิการใน

เบิกค่ารักษาพยาบาลต่างๆ ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับนั้นเหมาะสมกับปริมาณหรือภารกิจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ ได้รับการยกย่องหรือชมเชยในผลงานที่ทำได้ดี มีความพอใจกับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรในสายอาชีพอื่นๆ ที่มีวุฒิการศึกษาเหมือนท่าน และได้รับการประเมินเพื่อการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม ซึ่งปริมาณงานที่ได้รับอยู่มีความเหมาะสมรับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ สร้างคุณค่า สร้างประโยชน์ ไปทางเดียวกับวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และพันธกิจของธนาคาร และงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ทำให้รู้สึกมีความกระตือรือร้น อยากที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ และหากองค์กรเกิดปัญหาพนักงานมีความพร้อมที่จะทุ่มเทและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรผ่านพ้นไปได้ ความมั่นใจในการบริหารงานขององค์กรว่าสามารถสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้กับพนักงาน และคิดว่าจะทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไปไม่คิดเปลี่ยนงาน และสถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อม และอุปกรณ์เอื้ออำนวยต่อการทำงาน โดยมีความเห็นว่าองค์กรมีการสนับสนุนการลาศึกษาต่อ ให้ทุนการศึกษา อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ งานมีโอกาสได้แสดงผลงานอย่างเด่นชัด องค์กรมีกรอบในการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรมและมีมาตรฐาน เชื่อถือได้ และตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่มีโอกาสก้าวหน้าทัดเทียมกับตำแหน่งอื่น และได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ในการปรับตำแหน่งให้ก้าวหน้า สอดคล้องกับงานวิจัยของอรอุสา เกษรสังข์ ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ จังหวัด กรุงเทพมหานคร ความพึงพอใจปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของประมินทร์ เนาวกาญจน์ (2553) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลนครยะลา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานเทศบาลนครยะลา อยู่ในระดับมาก

2. จากผลการศึกษาความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านรักษาพนักงานไว้ในองค์กร ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้สึกภาคภูมิใจว่าได้ทำงานที่องค์กรแห่งนี้ เพราะรู้สึกว่าจะมีความมั่นคงในการทำงานกับองค์กรแห่งนี้ เชื่อว่ามั่นว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรแห่งนี้ จะทำให้มีความสุขในการทำงานและรักที่จะอยู่ที่องค์กรนี้ตลอดไป โดยจะตั้งใจที่จะทำงานให้ธนาคารฯ จนกว่าจะเกษียณ โดยมีความต้องการที่จะดำรงความเป็นพนักงานของธนาคารฯ แห่งนี้ตลอดไป แม้ว่าจะมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่องค์กรอื่น และรายได้ที่สูงกว่า แต่ก็สมัครใจที่จะยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรต่อไป และคิดว่าจะเป็นสมาชิกคนสำคัญที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร อีกทั้งพนักงานยังสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานของท่านได้เอง ได้รับมอบอำนาจอย่างเพียงพอที่จะ

สามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ มีอิสระในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการทำงาน การคิดวิธีการทำงานใหม่ๆ และกฎ ระเบียบ ส่วนใหญ่ของหน่วยงานมักจะจำกัดความเป็นอิสระในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุสา เกษรสังข์ ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ จังหวัด กรุงเทพมหานคร มีความผูกพันต่อองค์กรอย่างสูงมากในภาพรวม และในทุก ๆ ด้าน งานวิจัยของ ณรรัตน์ เป็นเมือง ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน กรณีศึกษา ธนาคารออมสินภาค 9 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความผูกพันทางความรู้สึก ด้านความผูกพันต่อเนื้อ และด้านความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม

3. จากการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีอายุ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความผูกพันในองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุยณะ อำนาจสกุลฤทธิ์ ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี พบว่า ข้าราชการ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง พบว่า อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือน และตำแหน่งที่แตกต่างกันทำให้มีความผูกพันต่อ องค์กรที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุสา เกษรสังข์ ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานที่มีอายุ สถานภาพ สมรส ระยะเวลาที่ ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของณรรัตน์ เป็นเมือง ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน กรณีศึกษา ธนาคารออมสินภาค 9 ผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีพนักงาน ตำแหน่ง หน้าที่ระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพัน ต่อเนื่องมากกว่าพนักงานระดับบริหาร พนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับ การมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันทางความรู้สึก มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 25-35 ปี พนักงานที่มีเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพันทางความรู้สึกมากกว่า เงินเดือน 10,000-20,000 บาท พนักงานที่มีอายุงาน มากกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุ งาน 11-20 ปีพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปีและพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพันต่อเนื้อ

มากกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี ส่วนพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ที่มีสถานภาพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน

4. การศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร และปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ในภาพรวม ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อพนักงานมีความสุขและภูมิใจอย่างมากที่ทำงานในองค์กรและจะกล่าวถึงองค์กรอย่างชื่นชมยินดีต่อหน้าบุคคลอื่นพร้อมทั้งที่จะทุ่มเทและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรผ่านพ้นไปได้และจะอยู่กับองค์กรนี้ตลอดไปไม่คิดเปลี่ยนงาน เพื่อนร่วมงานให้ความสนิทสนม ให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนในการปฏิบัติภารกิจ หน้าที่ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน พร้อมยังสามารถทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และการทำงานที่มีคุณภาพ มีการใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัด โดยปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดด้วยความละเอียดรอบคอบ ถูกต้องอยู่เสมอ อีกทั้งมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดีเยี่ยม รวมถึงได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล และค่าสวัสดิการต่างๆ รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันนั้นมีความเหมาะสมกับปริมาณหรือภารกิจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ มีความพอใจกับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรในสายอาชีพอื่นๆที่มีวุฒิการศึกษาเหมือนท่าน และได้รับการประเมินเพื่อการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม ซึ่งปริมาณงานที่ได้รับอยู่มีความเหมาะสมรับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ สร้างคุณค่า สร้างประโยชน์ ทำให้รู้สึกว่าการสามารถให้ความมั่นคงและความก้าวหน้าเพราะหน่วยงานสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษา โดยมีหัวหน้างานปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงการที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสม มีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอเหมาะสม สถานที่ทำงานมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเทมีอุณหภูมิที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน และองค์กรทำให้พนักงานสามารถใช้ชีวิตส่วนตัวได้ปกติ พนักงานสามารถแยกแยะเวลางานกับชีวิตส่วนตัวได้ เพราะรู้สึกว่าจะมีความมั่นคงในการทำงานกับองค์กรแห่งนี้ เชื่อว่ามั่นว่าการทำงานอยู่ที่องค์กรแห่งนี้ จะทำให้มีความสุขในการทำงานและรักที่จะอยู่ที่องค์กรนี้ตลอดไป โดยจะตั้งใจที่จะทำงานให้ธนาคารฯ จนกว่าจะเกษียณ โดยมีความต้องการที่จะดำรงความเป็นพนักงานของธนาคารฯแห่งนี้ตลอดไป แม้ว่าจะมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่องค์กรอื่น และรายได้ที่สูงกว่า แต่ก็สมัครใจที่จะยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรต่อไป และคิดว่าจะเป็นสมาชิกคนสำคัญที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร อีกทั้งพนักงานยังสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่

เกิดขึ้นได้ ท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานของท่านได้เอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณา เกษรสังข์ ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ในภาพรวมและด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำด้านการมีส่วนร่วมในการ สอดคล้องกับงานวิจัยของจิระพร จันทภาโส (2558) ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่จังหวัดสงขลา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยจงใจ ปัจจัยสุขลักษณะ มีความสัมพันธ์ในระดับที่มาก และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติมา หลักทอง (2557) ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรสูงสุด ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลงานวิจัยนำเสนอเป็นข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้และข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไปมีรายละเอียด ดังนี้

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้

1. จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้น โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษามาตรฐานและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแก่พนักงานให้มากขึ้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำเป็นสิ่งจูงใจสร้างความรู้สึกรักพอใจในการทำงาน ผ่านการมอบอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิดเป็นปัจจัยจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน สร้างโอกาสให้พนักงานได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ ตลอดจนได้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น เน้นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเอง รวมถึงการจัดสภาพทางกายภาพของการทำงานเพื่อให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่องานอยู่เสมอ

2. จากการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ดังนั้นเพื่อการส่งเสริมความผูกพันในองค์กรให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น องค์กรจึงควรมีการฝึกอบรมให้กับพนักงาน เพื่อให้ความรู้ทำความเข้าใจ ในปัจจัยและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้พนักงานได้

พัฒนาและเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ในการปรับปรุงการทำงานให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสร้างสมรรถนะและศักยภาพในการทำงานใน ปัจจุบัน และตำแหน่งงานที่คาดหวังว่าจะได้รับการแต่งตั้งในอนาคต

3. จากการศึกษาพบว่าปัจจัยทัศนคติที่มีต่อองค์กรและปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่องานมีผลกระทบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ดังนั้นเพื่อเป็นการสนับสนุนให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น องค์กรควรให้ความสำคัญต่อการมอบหมายงานให้มีปริมาณงานที่ได้รับอยู่มีความเหมาะสมแล้วไม่มากหรือน้อยเกินไป มีเพื่อให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ สร้างคุณค่า สร้างประโยชน์ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และพันธกิจของธนาคาร มีความกระตือรือร้น อยากที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ สร้างค่านิยมให้เกิดความมุ่งมั่นต่อองค์กรโดยหากองค์กรเกิดปัญหาพนักงานมีความพร้อมที่จะทุ่มเทและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรผ่านพ้นไปได้ พร้อมทั้งมีความสุขและภูมิใจอย่างมากที่ทำงานในองค์กรและจะกล่าวถึงองค์กรอย่างชื่นชมยินดีต่อหน้าบุคคลอื่น ทำให้พนักงานมีความมั่นใจในการบริหารงานขององค์กรว่าสามารถสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้กับพนักงาน โดยคิดว่าจะทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไปไม่คิดเปลี่ยนงาน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มปัจจัยในการศึกษาวิจัยด้านอื่น ๆ เพื่อให้ครอบคลุมในการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น
2. ควรทำการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เมื่อมีเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างขององค์กรหรือการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางทรัพยากรบุคคล โดยนำปัจจัยที่พบว่ามีความแตกต่างกันมาศึกษาเพิ่มเติมอีกครั้ง หลังจากที่ยังคงการได้มีการนำผลการศึกษามาปรับปรุงแล้ว เพื่อให้ได้ทราบถึงความเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นได้
3. ควรศึกษาวิธีการจัดทำวิจัยในเชิงคุณภาพผสมผสาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ทำให้ทราบถึงข้อมูลในด้านอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น มีมุมมองกว้างยิ่งขึ้นในการจัดทำวิจัยครั้งต่อไป

บรรณานุกรม

- กนิษฐา นาคแดง.ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัทนอมวงส์บริการ จำกัด. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จรรยา ห่วงเทศ.(2558).ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค208.(การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ฐิติมา หลักทอง.(2558).ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วนอุตสาหกรรม ยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี.(การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยบูรพา
- ณัฐฐา ผุดผ่อง.(2556).ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานและ กลุ่ม เจนเนอเรชั่นของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ธนรัฐ นาทอง.(2556).ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยศิลปากร
- นิตยา บ้าน โก้.(2558).ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม.(การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ปาริชาติ บัวเป็ง.(2554).ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ใดกิน อินดัสทรี ประเทศไทย (จำกัด).(การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรญาณบุรี
- ลลิตา จันทร์งาม.(2559).ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่กลุ่มลูกค้าบุคคล.(การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วราภรณ์ ทีเลิศพันธ์.(2557).ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).(การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเนชั่น

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศุภชัย รุ่งเจริญสุขศรี.(2558).การศึกษาความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.(การค้นคว้าอิสระ ปริญญา มหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ศราวุธ โภชนะสมบัติ.(2559).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร สำนักงาน ป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์.กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข
- สมจิตต์ ตันสกุล. (2548).ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขายเวชภัณฑ์. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญา มหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม กรุงเทพฯ
- สมจิตร จันทรเพ็ญ.(2557).ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).(การค้นคว้าอิสระ ปริญญา มหาบัณฑิต).สถาบันบัณฑิตพัฒนา บริหารศาสตร์
- แสงเดือน รักษาใจ.(2554).ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพมหานครประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.(การค้นคว้าอิสระ ปริญญา มหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ธนาคารกรุงไทย “ประวัติ” <https://www.ktb.co.th/th/about-ktb/history>
- ธนาคารกรุงไทย “สัญลักษณ์” <https://www.ktb.co.th/th/about-ktb/corporate-identify>



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน จำนวน 45 ข้อ ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง โดยทำเครื่องหมาย

✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลของความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระจะเก็บข้อมูลของท่านเป็นความลับเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีนี้มา ณ โอกาสนี้

นางสาว วริศรา วิศิษฎ์โสภณ

นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยมหิดล

ส่วนที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
1.ประสิทธิภาพในการทำงาน					
1.ท่านมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย					
2.ท่านสามารถแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าได้อย่างดีเยี่ยม					
3.ท่านปฏิบัติงานด้วยความ ละเอียดรอบคอบ ถูกต้องอยู่เสมอ					
4.ท่านปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลา ที่กำหนด					
5.ท่านใช้ทรัพยากรขององค์กร อย่างประหยัด					
1.2ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน					
1.เพื่อนร่วมงานให้ความสนิท สนม ให้ความช่วยเหลือหรือ สนับสนุนในการปฏิบัติภารกิจ หน้าที่					
2.ท่านและเพื่อนร่วมงาน มีการ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน					
3.ท่านพึงพอใจที่สามารถปรึกษา ปัญหาการทำงานและได้รับการ ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากเพื่อน ร่วมงาน					

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
4.ท่านได้รับการยอมรับ นับถือในความรู้ ผลงาน และความสามารถในการปฏิบัติงานภารกิจและหน้าที่จากบุคลากรภายในหน่วยงาน					
5.ท่านสามารถทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และการทำงานที่มีคุณภาพ					
1.3ค่าตอบแทน รางวัล และการชื่นชม					
1.รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบัน มีความเหมาะสมกับปริมาณหรือภารกิจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่					
2.ท่านพอใจกับเงินเดือนของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรในสายอาชีพอื่น ๆ ที่มีวุฒิการศึกษาเหมือนท่าน					
3.ท่านได้รับการประเมินเพื่อการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม					
4.ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล และค่าสวัสดิการต่างๆ					
5.ท่านได้รับการยกย่องหรือชมเชยในผลงานที่ทำได้ดี					

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
1.4 ทักษะคติที่มีต่องาน					
1.งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ทำให้ท่านรู้สึกมีความกระตือรือร้น อยากที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
2.ท่านได้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ สร้างคุณค่า สร้างประโยชน์ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และพันธกิจของธนาคาร					
3.ปริมาณงานที่ท่านได้รับอยู่มีความเหมาะสมแล้วไม่มากหรือน้อยเกินไป					
1.5 ทักษะคติที่มีต่อองค์กร					
1.ท่านมีความสุขและภูมิใจอย่างมากที่ทำงานในองค์กรและจะกล่าวถึงองค์กรอย่างชื่นชมยินดีต่อหน้าบุคคลอื่นอยู่เสมอ					
2.หากองค์กรท่านเกิดปัญหาท่านพร้อมที่จะทุ่มเทและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรผ่านพ้นไปได้					
3.ท่านมั่นใจในการบริหารงานขององค์กรว่าสามารถสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้กับพนักงาน					
4.ท่านคิดว่าจะทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไปไม่คิดเปลี่ยนงาน					

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
5.สถานที่ทำงานของท่านมีสภาพแวดล้อม และอุปกรณ์เอื้ออำนวยต่อการทำงาน					
1.ความก้าวหน้า เติบโต และโอกาสในการทำงาน					
1.งานของท่านมีโอกาสได้แสดงผลงานอย่างเด่นชัด					
2.องค์กรของท่านมีการสนับสนุนการศึกษาต่อ ให้ทุนการศึกษาอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้					
3.องค์กรท่านมีกรอบในการพิจารณาความคิดเห็นความชอบอย่างยุติธรรมและมีมาตรฐาน เชื่อถือได้					
4.ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการปรับตำแหน่งให้ก้าวหน้า					
5.ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีโอกาสนำหน้าทัดเทียมกับตำแหน่งอื่น					

ส่วนที่ 2 ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ผลของความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
2.1 ความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร					
1. ท่านตั้งใจที่จะทำงานให้ ธนาคารฯจนกว่าจะเกษียณ					
2. ท่านบอกบุคคลอื่นด้วยความ ภาคภูมิใจว่าท่านทำงานที่องค์กร แห่งนี้					
3. ท่านรู้สึกว่ามี ความมั่นคงในการ ทำงานกับองค์กรแห่งนี้					
4. หากสภาพการทำงานของท่าน เปลี่ยนไปจะเป็นสาเหตุให้ท่าน ลาออกจากองค์กรนี้ได้					
5. ท่านเชื่อมั่นว่าการทำงานอยู่ที่ องค์กรแห่งนี้ จะทำให้ท่านมี ความสุขในการทำงานและรักที่ จะอยู่ที่องค์กรนี้ตลอดไป					
2.2 การรักษาพนักงานไว้ในองค์กร					
1. ท่านมีความต้องการที่จะดำรง ความเป็นพนักงานของธนาคารฯ แห่งนี้ตลอดไป					
2. แม้ว่าท่านจะมีโอกาสเปลี่ยน งานไปอยู่องค์กรอื่น และรายได้ ที่สูงกว่า แต่ท่านก็สมัครใจที่จะ ยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรต่อไป					

ผลของความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
3. ท่านคิดว่าท่านเป็นสมาชิกคนสำคัญที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร					
2.3 ความมีอิสระในการทำงาน					
1. ท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานของท่านได้เอง					
2. ท่านได้รับมอบอำนาจอย่างเพียงพอที่จะสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของท่าน					
3. ท่านมีอิสระในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการทำงาน การคิดวิธีการทำงานใหม่ๆ					
4. กฎระเบียบ ส่วนใหญ่ของหน่วยงานมักจะจำกัดความเป็นอิสระในการทำงานของท่าน					
5. ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้					

ส่วนที่ 3 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตามความเป็นจริงของท่าน

3.1 เพศ

ชาย หญิง

3.2 อายุ

20-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

50 ปีขึ้นไป

3.3 สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย

3.4 ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

3.5ระยะเวลาการทำงาน

- น้อยกว่า 5 ปี
- 5-10 ปี
- 11-15 ปี
- 16-20 ปี
- มากกว่า 20 ปี

3.6อัตราเงินเดือน

- ต่ำกว่า 15,000 บาท
- 15,001 – 25,000 บาท
- 25,001 – 35,000 บาท
- 35,001 – 45,000 บาท
- มากกว่า 45,001 บาท

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

```
GET DATA
  /TYPE=TXT
  /FILE="C:\Users\user\Desktop\MM.csv"
  /DELCASE=LINE
  /DELIMITERS=","
  /ARRANGEMENT=DELIMITED
  /FIRSTCASE=1
  /IMPORTCASE=ALL
  /VARIABLES=
V1 F1.0
V2 F1.0
V3 F1.0
V4 F1.0
V5 F1.0
V6 F1.0
V7 F1.0
V8 F1.0
V9 F1.0
V10 F1.0
V11 F1.0
V12 F1.0
V13 F1.0
V14 F1.0
V15 F1.0
V16 F1.0
V17 F1.0
V18 F1.0
V19 F1.0
V20 F1.0
V21 F1.0
V22 F1.0
V23 F1.0
V24 F1.0
V25 F1.0
V26 F1.0
V27 F1.0
V28 F1.0
V29 F1.0
V30 F1.0
V31 F1.0
V32 F1.0
V33 F1.0
```



V34 F1.0
V35 F1.0
V36 F1.0
V37 F1.0
V38 F1.0
V39 F1.0
V40 F1.0
V41 F1.0
V42 F1.0
V43 F1.0
V44 F1.0
V45 F1.0
V46 F1.0
V47 F1.0
V48 F1.0
V49 F1.0
V50 F1.0
V51 F1.0
V52 F1.0
V53 F1.0
V54 F1.0
V55 F1.0
V56 F1.0
V57 F1.0
V58 F1.0
V59 F1.0
V60 F1.0
V61 F1.0
V62 F1.0
V63 F1.0
V64 F1.0
V65 F1.0
V66 F1.0
V67 F1.0
V68 F1.0
V69 F1.0
V70 F1.0
V71 F1.0
V72 F1.0
V73 F1.0
V74 F1.0
V75 F1.0




```

V76 F1.0.
CACHE.
EXECUTE.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
/VARIABLES=V1 V2 V3 V4 V5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Notes

Output Created		03-...-2562, 17 2
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\MM.csv
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	58
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=V1 V2 V3 V4 V5 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00.000
	Elapsed Time	00:00:00.003

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	58	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	58	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	5

RELIABILITY

```

/VARIABLES=V6 V7 V8 V9 V10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Reliability

Notes

Output Created	03-...-2562, 17 3	
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\MM.csv
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	58
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=V6 V7 V8 V9 V10 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time	00:00:00.000
	Elapsed Time	00:00:00.012

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	58	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	58	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	5

RELIABILITY

```

/VARIABLES=V11 V12 V13 V14 V15
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Reliability

Notes

Output Created		03-...-2562, 17 3
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\MM.csv
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	58
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=V11 V12 V13 V14 V15 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00.015
	Elapsed Time	00:00:00.011

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	58	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	58	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	5

RELIABILITY

```

/VARIABLES=V16 V17 V18 V19 V20
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Reliability

Notes

Output Created		03-...-2562, 17 4
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\MM.csv
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	58
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=V16 V17 V18 V19 V20 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00.015
	Elapsed Time	00:00:00.008

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	58	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	58	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	5

RELIABILITY

```

/VARIABLES=V21 V22 V23 V24 V25
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Reliability

Notes

Output Created		03-...-2562, 17 4
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\MM.csv
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	58
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=V21 V22 V23 V24 V25 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00.016
	Elapsed Time	00:00:00.016

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	58	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	58	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	5

RELIABILITY

```

/VARIABLES=V26 V27 V28 V29 V30
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Reliability

Notes

Output Created		03-...-2562, 17 4
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\MM.csv
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	58
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=V26 V27 V28 V29 V30 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00.000
	Elapsed Time	00:00:00.008

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	58	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	58	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	5

RELIABILITY

```

/VARIABLES=V31 V32 V33 V34 V35 V36
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Reliability

Notes

Output Created		03-...-2562, 17 5
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\MM.csv
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	58
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=V31 V32 V33 V34 V35 V36 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00.000
	Elapsed Time	00:00:00.012

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	58	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	58	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	6

RELIABILITY

```

/VARIABLES=V37 V38 V39 V40 V41 V42 V43
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Reliability

Notes

Output Created		03-...-2562, 17 5
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\MM.csv
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	58
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=V37 V38 V39 V40 V41 V42 V43 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00.000
	Elapsed Time	00:00:00.012

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	58	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	58	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.963	7

RELIABILITY

```

/VARIABLES=V44 V45 V46 V47
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```

Reliability

Notes

Output Created		03-...-2562, 17 5
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\MM.csv
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	58
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=V44 V45 V46 V47 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00.000
	Elapsed Time	00:00:00.013

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	58	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	58	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.830	4

RELIABILITY

```

/VARIABLES=V48 V49 V50 V51
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Reliability

Notes

Output Created		03-..-2562, 17 6
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\MM.csv
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	58
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=V48 V49 V50 V51 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00.015
	Elapsed Time	00:00:00.008

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	58	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	58	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	4

RELIABILITY

```
/VARIABLES=V52 V53 V54 V55  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes

Output Created		03-...-2562, 17 6
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\MM.csv
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	58
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=V52 V53 V54 V55 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00.015
	Elapsed Time	00:00:00.016

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	58	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	58	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	4

RELIABILITY

```
/VARIABLES=v56 v57 v58 v59  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes

Output Created	03-..-2562, 17 6	
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\MM.csv
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	58
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=V56 V57 V58 V59 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time	00:00:00.015
	Elapsed Time	00:00:00.012

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	58	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	58	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	4

RELIABILITY

```

/VARIABLES=V60 V61 V62 V63
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Notes

Output Created	03-..-2562, 17 7	
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\MM.csv
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	58
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=V60 V61 V62 V63 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time	00:00:00.016
	Elapsed Time	00:00:00.012

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	58	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	58	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	4

RELIABILITY

```

/VARIABLES=V64 V65 V66 V67
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Notes

Output Created	03-..-2562, 17 7	
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\MM.csv
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	58
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=V64 V65 V66 V67 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time	00:00:00.000
	Elapsed Time	00:00:00.020

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	58	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	58	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	4

RELIABILITY

```

/VARIABLES=V68 V69 V70 V71
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Reliability

Notes

Output Created	03-..-2562, 17 7	
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\MM.csv
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	58
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=V68 V69 V70 V71 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time	00:00:00.016
	Elapsed Time	00:00:00.016

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	58	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	58	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	4