

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา  
ธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non-Bank) แห่งหนึ่งในเขต  
กรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน วิทยาลัยศึกษา  
ธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non-Bank) แห่งหนึ่งในเขต  
กรุงเทพมหานคร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 10 กันยายน พ.ศ. 2563

นางสาวสุวิดา เกิดนวล

ผู้วิจัย

สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว,

Ph.Ds.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ,

Ed.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร อากาศศิลป์,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล

สาวตรี สันติพิริยพร,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษา ธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์จาก ดร.สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ที่ได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่อง ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี จึงขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุนด้านข้อมูล และขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาลัยการจัดการ สาขาการจัดการธุรกิจรุ่น 21C ที่คอยให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์จนทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงได้ และขอขอบคุณ ครอบครัว บิดามารดา ที่ให้การสนับสนุน และเป็นแรงผลักดันสำคัญในการทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จ

สุดท้ายนี้ หากงานวิจัยฉบับนี้มีข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดประการใด ทางผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่ข้าพเจ้าได้ทำการศึกษา เพื่อนำไปพัฒนาการบริหารองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

สุวิดา เกิดนวล

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน ทัศนศึกษา ธุรกิจบัตรเครดิต และ  
สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

THE STUDY OF FACTORS AFFECTING EMPLOYEE ENGAGEMENT IN FINANCIAL SERVICE  
COMPANY (NON – BANK)

สุวิดา เกิดนวล 6150317

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว, Ph.Ds., ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม  
กันตามระ, Ed.D., สาวตรี สันติพิริยพร, Ph.D.

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้มีเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของ  
พนักงาน ทัศนศึกษา ธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่ง  
ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจัยดังกล่าวประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ  
และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน โดยการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการสร้างความ  
ผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน จากการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัย  
ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 219 คน โดยวิธีวิจัยเป็นเชิงปริมาณ (Quantitative Research)  
จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวมมี  
ความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร กล่าวคือ เมื่อปัจจัยลักษณะงานเพิ่มขึ้น  
ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้น รวมถึงปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโดยภาพรวมนั้น  
มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านประสบการณ์  
ในการทำงานเพิ่มขึ้น ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์กร/ ธุรกิจบัตรเครดิต/ ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

## สารบัญ

		หน้า
	กิตติกรรมประกาศ	ข
	บทคัดย่อ	ค
	สารบัญตาราง	ช
	สารบัญภาพ	ญ
<b>บทที่ 1</b>	<b>บทนำ</b>	<b>1</b>
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 คำถามงานวิจัย	2
	1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	2
	1.4 สมมติฐานงานวิจัย	3
	1.5 ขอบเขตการวิจัย	5
	1.5.1 ด้านประชากร	5
	1.5.2 ด้านระยะเวลา	5
	1.5.3 ด้านการศึกษา	5
	1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
	1.7 นิยามศัพท์	6
<b>บทที่ 2</b>	<b>แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>8</b>
	2.1 ความหมายของความผูกพันที่มีต่อองค์กร	8
	2.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร	10
	2.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)	10
	2.2.2 ทฤษฎีอีอาร์จีของเคลย์ตัน พี. อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)	11
	2.2.3 ทฤษฎีความต้องการความแสวงหาของ McClelland (McClelland's acquired needs Theory)	12
	2.2.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-factor Theory)	13
	2.3 ความสำคัญของความผูกพันที่มีต่อองค์กร	14

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า	
2.4	ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร	16
2.5	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
2.6	กรอบแนวคิดการวิจัย	27
<b>บทที่ 3</b>	<b>วิธีดำเนินงานวิจัย</b>	<b>28</b>
3.1	ขอบเขตเนื้อหา	28
3.1.1	ปัจจัยด้านลักษณะงาน	28
3.1.2	ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	29
3.2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
3.2.1	ประชากร	29
3.2.2	กลุ่มตัวอย่าง	29
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	30
3.4	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	32
3.4.1	สถิติพื้นฐาน	32
3.4.2	สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	32
3.5	วิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability)	33
<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>35</b>
4.1	ส่วนที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	35
4.2	ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	38
4.2.1	ข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะงาน	38
4.2.2	ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	42
4.2.3	ปัจจัยด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กร	45
4.3	ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างความผูกพันที่มีต่อองค์กรกับปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน และปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในงาน	49

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4 ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	57
<b>บทที่ 5</b> <b>สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>64</b>
5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
5.1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	64
5.1.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน	65
5.1.3 การวิเคราะห์ปัจจัยประสพการณ์ในการทำงาน	66
5.1.4 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กร	67
5.2 การทดสอบข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	69
5.3 ข้อเสนอแนะต่อองค์กร และผู้บริหาร	72
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อทำวิจัยครั้งต่อไป	73
5.5 ข้อจำกัดงานวิจัย	73
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>74</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>76</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	77
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	82
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>83</b>

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
2.1	สรุปผลเอกสารงานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้องที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร	21
2.2	สรุปผลเอกสารงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร	25
3.1	ค่าความน่าเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	34
4.1	แสดงความถี่ และร้อยละของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านลักษณะงานโดยภาพรวม	38
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานด้านความมีอิสระตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	39
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานด้านความหลากหลายของลักษณะงาน	39
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานด้านเอกลักษณะของงาน	40
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานด้านผลการป้อนกลับของงาน	41
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	41
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานโดยภาพรวม	42
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร	43
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานด้านความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้	43



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร	44
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานด้านทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร	45
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวม	45
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	46
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	47
4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	48
4.17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวมต่อปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน โดยจำแนกตามรายด้านและรายข้อคำถาม	49
4.18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวมต่อปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานจำแนกตามรายด้านและรายข้อคำถาม	53
4.19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันที่มีต่อองค์กรแต่ละด้านต่อปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานในแต่ละด้าน	57
4.20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันที่มีต่อองค์กรแต่ละด้านต่อปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานในแต่ละด้าน	57
4.21 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Step – wise Multiple Regression Analysis) โดยใช้ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน โดยภาพรวมและปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน โดยภาพรวมเป็นตัวพยากรณ์ความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวม	62

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.22 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Step – wise Multiple Regression Analysis) โดยใช้ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานแต่ละด้าน และปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานแต่ละด้านเป็นตัวพยากรณ์ความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวม	63



## สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

2.1 แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย

27



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ มีความจำเป็นที่ต้องเผชิญปัญหาการเข้าออกสับเปลี่ยนหมุนเวียนของพนักงานเป็นเรื่องปกติ แต่ถ้าหากว่าองค์กรใดมีอัตราการเข้าออกของพนักงานถี่เกินไป อาจส่งผลเสียต่อองค์กรได้โดยตรงทั้งในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการประกาศรับสมัครงาน การบรรจุพนักงาน การอบรมสอนงาน และรวมไปถึงการสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญในด้านนั้นไป ซึ่งในการสอนงานพนักงานใหม่ องค์กรมีความจำเป็นต้องลงทุนโดยใช้ทั้งงบประมาณ เวลา และเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรจำนวนไม่น้อย และอาจเป็นเหตุให้การดำเนินกิจกรรมขององค์กรมีความติดขัดขึ้นได้ ซึ่งเป็นภาวะแวดล้อมที่องค์กรมักจะต้องพบกับสภาพการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยองค์กรภาครัฐหรือองค์กรภาคเอกชนก็ตามต่างก็ต้องคำนึงถึงความสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งแต่ละแห่งจะมีลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กร ไม่ว่าจะเป็นวิสัยทัศน์หรือพันธกิจ เป้าหมายขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร รวมถึงกฎระเบียบขององค์กร จากข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม พบว่า มีผู้ประกันตนในปี พ.ศ. 2560 (มกราคม - สิงหาคม) ที่เป็นคนไทยได้ลาออกจากงาน เดือนละ 96,659–130,855 คน สาเหตุ เนื่องมาจากความต้องการเงินเดือนในอัตราที่สูงขึ้น และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยกระทรวงแรงงาน (2560)

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ม.ป.ป.) ได้ให้ความหมายในส่วนของกลุ่มธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non-Bank) คือ การให้สินเชื่อเครดิตเพื่อซื้อสินค้าและบริการ รวมถึงการเบิกเงินสดล่วงหน้า การให้กู้ยืม การรับซื้อ ซื้อลด หรือการรับช่วง การซื้อลดตัวเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใดแก่บุคคลธรรมดาโดยไม่ได้รับวัตถุดิบประสงค์ หรือมีวัตถุดิบประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้า หรือบริการ และไม่มีวัตถุดิบประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบธุรกิจของตนเอง จึงต้องมีความจำเป็นในปรับเปลี่ยนการดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองถึงความต้องการของลูกค้าอย่างรอบด้าน และด้วยเหตุนี้บุคลากรขององค์กรจึงเข้ามามีบทบาทหน้าที่สำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ทางองค์กรได้ตั้งเป้าเอาไว้ องค์กรจึงต้องการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้ยังคงอยู่ และมีจำนวนที่เพียงพอต่อการดำเนินการพร้อมแข่งขัน

จากความเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน การให้ความสำคัญและการรักษาทรัพยากรบุคคลจะเป็นแนวทางให้องค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืนมากยิ่งขึ้น และเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง องค์กรควรให้การสนับสนุนในการสร้างความสัมพันธ์อันดีเพื่อให้เกิดความร่วมมือกันในองค์กร ลดความขัดแย้งภายในองค์กร รวมไปถึงการเพิ่มความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) ในองค์กร

ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรขับเคลื่อนองค์กรต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากพนักงานมีความผูกพันในทางที่ดีต่อองค์กร ย่อมส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจมุ่งมั่น และความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความสุข ทั้งนี้การที่พนักงานจะปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่จะมีแรงของความสุขเป็นตัวขับเคลื่อนให้สามารถถึงบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ได้

ดังนั้นจากปัญหาที่กล่าวมากข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการที่จะทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง โดยในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เนื่องจากต้องการแสวงหาความรู้เชิงประจักษ์ เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์หรือทำนายความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยใช้ตัวเลขเป็นหลักฐานสนับสนุนข้อค้นพบและข้อสรุปเพื่อมุ่งหาปัญหาจริงที่จะเกิดขึ้นของพนักงานในองค์กร เข้าใจถึงความคิดเห็น และปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ซึ่งสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปช่วยหาทางแก้ไขปัญหา และนำไปพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มผลประโยชน์ให้กับองค์กรและพนักงานต่อไป

## 1.2 คำถามงานวิจัย

ปัจจัยใดที่มีผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร ของพนักงานธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

### 1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ของพนักงานธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงระดับความผูกพันของพนักงานธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

## 1.4 สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรใน ด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร

- ความมีอิสระตัดสินใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร
- ความหลากหลายของลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรใน ด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร
- เอกลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเชื่อที่ จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร
- ผลการป้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเชื่อ ที่ยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร
- งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่ มีต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กรของพนักงาน

- ความรู้สึกนึกคิดว่าตนเองมีความสำคัญในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่ มีต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร
- ความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อ องค์กรในด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร
- ความคาดหวังที่ต้องการได้รับการตอบสนองขององค์กรมีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร
- ทักษะที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อ องค์กรในด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3: ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรใน ด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงาน

- ความมีอิสระตัดสินใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
- ความหลากหลายของลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรใน ด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร



- เอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

- ผลการป้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

- งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

สมมติฐานที่ 4: ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงาน

- ความรู้สึกนึกคิดว่าตนเองมีความสำคัญในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

- ความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

- ความคาดหวังที่ต้องการได้รับการตอบสนองขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

- ทักษะที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

สมมติฐานที่ 5: ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

- ความมีอิสระตัดสินใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

- ด้านความหลากหลายของลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

- เอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

- ผลการป้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

- งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

สมมติฐานที่ 6: ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

- ความรู้สึกนึกคิดว่าตนเองมีความสำคัญในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้
- ความรู้สึกว่างค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้
- ความคาดหวังที่ต้องการได้รับจากการตอบสนองขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้
- ทักษะที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

## 1.5 ขอบเขตการวิจัย

### 1.5.1 ด้านประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาจากกลุ่มประชากร คือ พนักงานธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีจำนวนประชากร 471 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 217 คน

### 1.5.2 ด้านระยะเวลา

งานวิจัยนี้จัดทำตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 ถึงเดือนสิงหาคม 2563

### 1.5.3 ด้านการศึกษา

ในงานวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษาธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non-Bank) แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

#### 1.5.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่
  1. ด้านความมีอิสระตัดสินใจในการปฏิบัติงาน
  2. ด้านความหลากหลายของลักษณะงาน



3. ด้านเอกลักษณ์ของงาน
  4. ด้านผลการป้อนกลับของงาน
  5. ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
    - ปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่
      1. ด้านความรู้สึกลึกซึ้งคิดว่าตนเองมีความสำคัญในองค์กร
      2. ด้านความรู้สึกลึกซึ้งว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้
      3. ด้านความคาดหวังที่ต้องการได้รับการตอบสนองขององค์กร
      4. ด้านทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร
- 1.5.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันที่มีต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน

ได้แก่

- ด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร
- ด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
- ด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร
2. ทราบถึงระดับความผูกพันที่พนักงานธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีให้กับองค์กร
3. สามารถนำเอาข้อมูลที่ได้รับไปใช้สำหรับเป็นแนวทางการพัฒนาองค์กรในด้านของความผูกพัน เพื่อให้องค์กรสามารถที่จะรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้ยังอยู่ทำงานให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน

## 1.7 นิยามศัพท์

1. พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. ธุรกิจบัตรเครดิต หมายถึง การให้สินเชื่อเครดิตเพื่อใช้ในการซื้อสินค้า หรือบริการ รวมถึงการเบิกค่าใช้จ่ายเป็นเงินสดล่วงหน้า

3. ธุรกิจสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับ หมายถึง การให้กู้ยืม การรับซื้อ ซื้อมรดก หรือรับช่วง ซื้อมรดกตัวเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใดแก่บุคคลธรรมดาโดยมิได้ระบุวัตถุประสงค์ หรือมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ โดยไม่มีวัตถุประสงค์สำหรับนำไปใช้ในการประกอบธุรกิจของตนเอง เช่น เงินที่ให้กู้ยืมแก่บุคคลธรรมดาสำหรับซื้อเครื่องจักรหรือเครื่องใช้สำนักงานของบริษัทฯ จะไม่อยู่ภายใต้สินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับ

4. ความมีอิสระตัดสินใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การได้รับสิทธิเสรีภาพในการปฏิบัติงานภายใต้ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น การมีอิสระในการใช้ดุลยพินิจในการทำงาน หรือการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

5. ความหลากหลายของลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะงานที่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ ความพยายามด้านหลักการ วิธีการ เทคนิค และทักษะต่าง ๆ โดยพิจารณาจากเนื้อหาของงาน และขอบเขต การปฏิบัติ

6. การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง งานที่ต้องมีการติดต่อกับบุคคลภายนอกองค์กร หรือบุคคลภายในองค์กร

7. ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อองค์กร ที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ว่าองค์กรให้ความสำคัญแก่พนักงานหรือไม่

8. ความผูกพันที่มีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของพนักงานภายในองค์กร ที่ทำงานด้วยความมุ่งมั่น ยึดมั่นผูกพัน ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร อุทิศตนและเสียสละ ใให้กับองค์กร ท่วมเทความพยายามในการทำงาน รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในองค์กรและมีความรู้สึกว่า ตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และมีความต้องการที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการรวบรวมทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา ธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร” โดยแบ่งรายละเอียดเป็นหัวข้อต่าง ๆ ตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 ความหมายของความผูกพันที่มีต่อองค์กร
- 2.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร
- 2.3 ความสำคัญของความผูกพันที่มีต่อองค์กร
- 2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร
- 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 ความหมายของความผูกพันที่มีต่อองค์กร

ความผูกพันที่มีต่อองค์กรนั้น ได้มีนักวิจัยและนักวิชาการจำนวนหลายท่านที่ให้ความหมายของความผูกพันที่มีต่อองค์กรอย่างมากมาย และหลากหลาย ผู้วิจัยจึงขอรวบรวมความหมายของความผูกพันที่มีต่อองค์กรไว้ดังต่อไปนี้

Hrebiniak & Alutto (1972 อ้างใน วัลภา พัวพงษ์พันธุ์, 2547) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะมีผลมาจากการปฏิสัมพันธ์ หรือสัมพันธ์ไมตรีทางกาย สติปัญญา ในช่วงระยะเวลาหนึ่งระหว่างบุคคลกับองค์กร ถึงแม้ว่าบุคคลนั้นจะได้รับข้อเสนอของรายได้ เงินเดือน หรือ ตำแหน่งที่ดีกว่าก็จะมีความรู้สึกไม่เต็มใจที่จะต้องลาออกจากองค์กร ซึ่งรวมไปถึงความมีอิสระทางอาชีพ หรือความสัมพันธ์จากเพื่อนร่วมงานในองค์กรอื่นก็ตาม

Kanter (1968 อ้างใน วัลภา พัวพงษ์พันธุ์, 2547) ได้กล่าวไว้ว่า การที่สมาชิกในองค์กรที่ยินยอมสละแรงงาน และแรงใจมอบความจงรักภักดีของตนให้กับองค์กร นั้นแหละคือความผูกพันที่มีต่อองค์กร

Steers (1996 อ้างใน มงคล ปันดี, 2554) ได้กล่าวไว้ว่า ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ความทุ่มเท พร้อมใจ และความสามัคคีกลมเกลียว จะช่วยให้สามารถบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรได้ โดยที่สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยความผูกพันแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

โสมย์สิริ มูลทองทิพย์ (2556) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันที่มีต่อองค์กร สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 มิติ ดังต่อไปนี้

1. ความเชื่อมั่น และการยอมรับในเป้าหมายขององค์กร
2. ความเต็มใจในการที่จะปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

จิตติมา หลักทอง (2557) ได้กล่าวไว้ว่า เราสามารถแบ่งความผูกพันที่มีต่อองค์กรออกได้เป็น 3 มุม ดังต่อไปนี้

1. ความเชื่อมั่นในการยอมรับถึงเป้าหมาย และตลอดจนค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะมุ่งมั่นพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความปรารถนาแบบแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

จิระจิตต์ ราคา (2525 อ้างใน อัญชุลี สมักรการ, 2548) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพัน คือ การที่พนักงานไม่มีความรู้สึกต้องการจะลาออกจากองค์กร ไม่ว่าจะได้รับข้อเสนอจากองค์กรแห่งอื่น มากน้อยขนาดไหนก็ตาม ไม่ว่าจะเป็เงินเดือน รายได้ หรือแม้แต่สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ พนักงานก็ยังคงเลือกที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรเดิม ไม่เปลี่ยนแปลง ซึ่งความผูกพันของพนักงานจะอยู่ในระดับมาก หรือน้อย จะขึ้นอยู่กับรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณเองมีความรู้สึกอยากร่วมงานกับองค์กรอย่างจริงใจ และเต็มใจ โดยปราศจากความรู้สึกถึงเลที่ความต้องการจะออกจากองค์กร ถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะตอบแทนด้วยสิ่งจูงใจที่มีความน่าสนใจมากแค่ไหนก็ตาม เช่น เงินเดือน ความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน รวมถึงสวัสดิการที่ได้รับด้วยเช่นกัน

2. ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร คือ การปฏิบัติตนของพนักงานสอดคล้องไปกับค่านิยม และเป้าประสงค์ขององค์กร จนเกิดความผูกพันกันกับองค์กร

3. ความรู้สึกเกี่ยวพันกับงาน คือ การเตรียมการวางแผนในงานให้บรรลุเป้าประสงค์ขององค์กร โดยเตรียมการทั้งทางด้าน กาย ใจ และสติปัญญา ให้พร้อมอยู่เสมอ

บุษยามณี จันทรเจริญสุข (2548) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัย ความสามัคคี และร่วมมือกันระหว่างทั้ง 2 ฝ่าย คือ องค์กร และพนักงาน โดยการปฏิบัติคนให้ สอดคล้องกับค่านิยม และเป้าประสงค์ขององค์กรที่พนักงานปฏิบัติงานร่วมด้วยอยู่

Sheldon (1971 อ้างใน สุธรรมพงษ์ พุ่มทอง, 2548) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันที่จะ เกิดขึ้นได้นั้น ต้องอาศัยความพอใจ ทักษะคิด และความคิดด้านบวกของบุคคล ซึ่งจะส่งผลถึงพฤติกรรม การทำงานอย่างตั้งใจให้กับองค์กร

สรุปได้ว่า ความผูกพันที่มีต่อองค์กรเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ในองค์กรรายบุคคลกับองค์กร โดยจะปรากฏผ่านทางพฤติกรรมของบุคคล การแสดงความคิด รวมถึง ทักษะคิดทางบวก ซึ่งส่งผลให้บุคลากรหรือพนักงานขององค์กรสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตาม เป้าประสงค์ความสำเร็จขององค์กร ซึ่งจะมีความสอดคล้องไปกับค่านิยมขององค์กร ที่จะ ได้ผลลัพธ์ เป็นความจงรักภักดีในสังคมที่บุคคลนั้นปฏิบัติงานร่วมด้วยอยู่ ซึ่งสามารถแบ่งความผูกพันที่มีต่อ องค์กรออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

## 2.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทั้งบทความ งานวิจัย เอกสารวิชาการ และหนังสือต่าง ๆ ทำให้ทราบว่าแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรอยู่มากมายหลายทฤษฎี ดังนี้

### 2.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

Maslow (1943) ในทฤษฎีนี้ได้มีการเสนอไว้ว่า มนุษย์ทุกคนนั้นมีความพร้อม และ ความต้องการทางธรรมชาติที่จะประพฤติ ปฏิบัติแต่สิ่งที่ดี ซึ่งความต้องการของมนุษย์ทุกคนจะถูก เรียกว่า ความต้องการระดับขั้นพื้นฐาน นั่นเป็นสิ่งที่มนุษย์ขาดไม่ได้ ไปจนถึงความต้องการระดับ ขั้นสูงสุดของมนุษย์ ที่จะสามารถระบุไว้ผ่านรูปของบันไดพีระมิด 5 ชั้น ตามรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) คือ สิ่งที่มีมนุษย์ทุกคนนั้น ต้องการ เพื่อการดำรงชีวิตให้อยู่รอด ได้แก่ น้ำ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ จำเป็นกับร่างกายของมนุษย์ที่ต้องได้รับอย่างเพียงพอ

2. ความต้องการด้านความมั่นคงและปลอดภัย (Safety Needs) คือ ความต้องการที่จะมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน เพื่อเพิ่มความมั่นคงของฐานะทางการเงิน โดยตอบสนองต่อความอยู่รอดและความอบอุ่นจากคนในครอบครัว เจ้านาย และเพื่อนร่วมงาน

3. ความต้องการถึงความรัก และความเป็นเจ้าของ (Belongingness & Love Need) คือ การต้องการได้รับการยอมรับ และความรักจาก เพื่อน ครอบครัว คนรัก หรือบุคคลที่เราสามารถมีตัวตนในสังคมนั้นได้ ซึ่งความรักนั้นจะสรรสร้างให้เกิดความสุขสงบในสังคม

4. ความต้องการที่จะมีเกียรติยศชื่อเสียงหรือความภาคภูมิใจ (Self- Esteem Need) คือ การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น โดยจะได้รับมาจากความรู้ และความสามารถของแต่ละบุคคลในการที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองว่ามีความรู้ ความสามารถที่จะพบกับความสำเร็จ เกิดความก้าวหน้าในชีวิตที่จะได้รับการเชิดชู และยอมรับจากคนอื่นรอบข้าง

5. ความต้องการความสมบูรณ์สำหรับชีวิต (Self-Actualization Needs) คือ ในลำดับขั้นนี้ถือว่าเป็นขั้นสูงสุดของความต้องการที่มนุษย์ต้องการ ซึ่งขั้นสุดท้ายจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อขั้นที่ 1 - ขั้นที่ 4 ได้รับการเติมเต็มอย่างเพียงพอแล้วเท่านั้น ซึ่งจะส่งผลให้มนุษย์เกิดศักยภาพ และความสามารถในการสรรสร้างสิ่งต่าง ๆ ตามความสามารถของบุคคลเหล่านั้น

### 2.2.2 ทฤษฎีออร์จิสของเคลย์ตัน พี. อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

Alderfer (1969) ได้นำเอาทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการมาพัฒนา โดยนำมาจัดลำดับขั้นของความต้องการใหม่ โดยแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มที่มีความจำเป็นต้องอยู่รอด (E – Existence Needs) คือ ความต้องการที่ประกอบไปด้วยปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ที่เป็นความต้องการเพื่อมนุษย์จะมีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ อากาศ อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม รวมไปถึงการนอนหลับพักผ่อนที่จะสามารถส่งผลต่อสมรรถภาพทางร่างกาย และประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งในขั้นนี้จะไปมีความคล้ายและสอดคล้องกับความต้องการของมาสโลว์ใน 2 ชั้นแรก คือ ขั้นที่ 1 - 2

2. กลุ่มที่มีความต้องการสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นรอบข้าง (R – Relatedness Needs) คือ ความต้องการในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่รอบข้างไม่ว่าจะเป็น บุคคลในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน หรือแม้กระทั่งบุคคลคนอื่น ๆ ในสังคม ซึ่งในด้านนี้อัลเดอร์เฟอร์ได้รวมบางส่วนของขั้นที่ 2 ของมาสโลว์เข้ามาไว้ด้วย ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น และขั้นที่ 4 ในส่วนของได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น



3. กลุ่มที่มีความต้องการความก้าวหน้าในชีวิต (Growth Needs) คือ คนที่นำความรู้ความสามารถที่ตนเองมี มาใช้เพื่อปฏิบัติงานอย่างเต็มขีดจำกัดความสามารถของเรา รวมไปถึงการพัฒนา และหาโอกาสในการแสวงหาความรู้มาพัฒนาตนเองเพื่อรังสรรค์สิ่งใหม่ ๆ

### 2.2.3 ทฤษฎีความต้องการความแสวงหาของ McClelland (McClelland's acquired needs Theory)

McClelland (1940) ได้มีการทำแบบสอบถามเพื่อทดลองถึงระดับการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพื่อให้รู้ถึงความต้องการของมนุษย์ผ่านแบบทดสอบ TAT (Thematic Apperception Test (Test)) ซึ่งเป็นการให้ผู้เข้าร่วมทดสอบเขียนภาพที่เป็นเรื่องราวของสิ่งที่บุคคลนั้น ๆ ได้สัมผัสเห็นเหตุการณ์มา ซึ่งทาง McClelland ได้สังเกตเห็นถึงความต้องการ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ชีวิตที่มีความต้องการการประสบความสำเร็จ (Need for achievement ZnAch) คือ ความต้องการกระทำการต่าง ๆ ให้ออกมาอย่างดีที่สุด และเต็มที่ ซึ่งพบว่า บุคคลที่ชอบทำการแข่งขัน ชอบความท้าทาย มีการวางระเบียบแบบแผนการทำงาน มีความรับผิดชอบสูง พร้อมทั้งมีความกล้าที่จะเผชิญกับทุกความจริงที่จะเกิดขึ้น และต้องการผลตอบแทน หรือ Feedback จากผู้อื่นเพื่อนำมาประเมินประสิทธิภาพของงานตัวเอง มักจะเป็นบุคคลผู้มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จเป็นอย่างมากในชีวิต

2. ชีวิตที่ต้องการความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างเพื่อสร้างความผูกพันและการยอมรับ (Need for affiliation (nAff)) คือ ความต้องการการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น หลังจากสร้างความสัมพันธ์ และมีสายใยต่อบุคคลต่าง ๆ ที่ตัวเราเองมีความจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับ เพื่อการรวมตัวเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือทีม ซึ่งบุคคลที่มีการแสดงออกเหล่านี้จะเป็นบุคคลผู้ที่มีความต้องการความผูกพัน (nAFF) สูง และจะมีความสามารถ หรือความชื่นชอบสถานการณ์ที่ต้องใช้ความสามัคคีเพื่อร่วมมือกันมากกว่าพบกับการแข่งขัน และพร้อมที่จะสร้าง และเก็บรักษาสายใยสัมพันธ์กับผู้อื่นนี้ไว้อย่างดี

3. ชีวิตที่มีความต้องการอำนาจ (Need for power (nPower)) เป็นความต้องการของบุคคลที่อยากจะมีอำนาจเพื่อให้ตนสามารถมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ผู้ที่มีความต้องการถึงอำนาจ (nPower) สูง จะแสวงหาวิธีการที่จะทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น มีความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยอมรับและยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และมักจะกังวลถึงเรื่องของอำนาจมากกว่าการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

### 2.2.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-factor Theory)

Herzberg (1959, อ้างใน ยุพินทร โชติสุข, 2548) ได้นำเอาทฤษฎี และแนวคิดลำดับขั้นของความต้องการของ มาสโลว์มาพัฒนาเพิ่มเติม โดยการตัดความต้องการของมนุษย์ออกเหลือเพียง 2 ประการ คือ 1. ปัจจัยจูงใจ ที่จะมีความสัมพันธ์และสอดคล้องต่อความต้องการของมนุษย์ในระดับต่ำ ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ว่าเป็นลำดับขั้นของความต้องการที่ปรากฏในลำดับขั้นที่ 1-3 ของ มาสโลว์ และ 2. ปัจจัยค้ำจุน ที่จะมีความสัมพันธ์และสอดคล้องต่อความต้องการของมนุษย์ในระดับสูง โดยสามารถแปลความหมายได้ว่าเป็นลำดับขั้นของความต้องการของบุคคลที่ปรากฏในลำดับขั้นที่ 4-5 ซึ่งจะสามารถแยกรายละเอียดอธิบายเป็นรายชื่อได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) คือ ปัจจัยที่สามารถทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ซึ่งหากพนักงานได้รับการตอบสนองจากปัจจัยนี้จะสามารถสร้างผลลัพธ์ในทางบวกให้กับองค์กรได้ เนื่องมาจากการตั้งใจทำงานให้ประสบความสำเร็จตามที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้เป็นการตอบแทน ซึ่งปัจจัยนี้สามารถแบ่งออกได้หลายองค์ประกอบตามรายละเอียดต่อไปนี้

- ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ ความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย
- การได้รับการยอมรับยกย่องนับถือ (Recondition) คือ การได้รับการยอมรับ ยกย่องการนับถือจากบุคคลรอบข้าง
- ลักษณะของงาน (Work itself) คือ ความรู้สึกนึกคิดที่มีต่องานที่ได้รับมอบหมาย เช่น ทำท่าย ยาก ง่าย
- ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพอใจในงานที่ได้รับและทำงานนั้นได้อย่างเต็มอำนาจ
- ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement) คือ โอกาสที่ได้รับในการเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งงานสูงขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) ประเวศน์ มหารัตนสกุล (2554 อ้างใน สุพชร ไตรวิจิตรศิลป์, 2559) คือ ปัจจัยที่เข้ามาช่วยให้ลดบรรยากาศของความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงเป็นการช่วยยืดเหนี่ยวให้พนักงานยังคงเต็มใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป ซึ่งปัจจัยนี้สามารถแบ่งออกได้หลายองค์ประกอบตามรายละเอียดต่อไปนี้

- นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) คือ แนวทางที่องค์กรใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้มีเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงาน
- การให้คำปรึกษาและการบังคับบัญชา (Supervision) คือ แนวทางในการบังคับบัญชา และสนับสนุนผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา



- ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน หากพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานจะทำให้เกิดความสุขในการทำงาน
- รางวัลและเงินเดือน (Salary) คือ ผลตอบแทนหรือเงินเดือนที่ได้รับจากการทำงาน ทั้งเงินเดือน และสวัสดิการ
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ในสถานที่ทำงาน เช่น แสง อากาศ เสียง รวมถึงชั่วโมงของการทำงาน

### 2.3 ความสำคัญของความผูกพันที่มีต่อองค์กร

ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงความสำคัญของความผูกพันที่มีต่อองค์กร พบว่าได้มีนักวิจัยที่อธิบายถึงความสำคัญของความผูกพันที่มีต่อองค์กร และได้มีการแบ่งประเภทของความผูกพันเอาไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังต่อไปนี้

Brewer (1995 อ้างใน พรณี ศิริวุฒิ, 2548) ได้ให้ความเห็นว่า ผู้ที่มีความภักดี ยึดมั่น ถือมั่นต่อองค์กรสามารถแบ่งออกได้เป็น 7 ประการ ได้แก่

1. การมีความคิดเห็นพ้องกับองค์กร (Identify with their Organization) คือ การที่พนักงานในองค์กรมีความรู้สึกเป็นไปตามทิศทางเดียวกันขององค์กรในทางบวก และสามารถปฏิบัติตนได้สอดคล้องไปกับค่านิยมที่องค์กรนั้นมี เนื่องมาจากพนักงานได้เล็งเห็นแล้วว่าเป็นสิ่งที่ดี และมีประโยชน์ต่อการทำงาน ซึ่งจะสามารถเปลี่ยนเป็นแรงผลักดันให้พนักงานสามารถพัฒนาศักยภาพให้มีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นในทางบวกได้
2. การมีความเชื่อมั่นในองค์กร (Trust Management) คือ การที่พนักงานได้รับโอกาสจากองค์กรให้สามารถแสดงความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ผลงานให้กับองค์กร โดยมีความเชื่อมั่นว่าองค์กรจะมีความยุติธรรมในการตัดสินใจผลงานที่เกิดจากการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น
3. การแสดงความเต็มใจทุ่มเทความพยายามในการทำงาน (Show Willingness to Invert Effort) คือ ลักษณะนิสัยส่วนบุคคลที่พร้อมจะทุ่มเททั้งพลังกาย พลังใจในการที่จะปกป้อง และคุ้มครององค์กรให้ปลอดภัยปราศจากการคุกคาม
4. การได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participate in Decision Making) คือ การที่พนักงานหรือบุคคลภายในองค์กรที่ได้รับมอบหมายอำนาจจากองค์กรให้สามารถมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการแก้ปัญหา พร้อมกับอำนาจในการตัดสินใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

5. การมีความรู้สึกนึกคิดไปในเชิงบวกต่อการทำงาน (Feel Positive about Work) คือ การที่พนักงานขององค์กรมีการรับรู้ถึงแรงสนับสนุนในทางบวก พร้อมทั้งส่งมอบความสุขเพื่อเป็นพลังเชิงบวกในการทำงานอย่างมีความสุข

6. การแสดงความคิดเห็นที่ห่วงใยต่อองค์กร (Voice Concerns) คือ การที่บุคคลในองค์กรมีโอกาสดแสดงความคิดเห็น และความคิดเห็นนั้นได้รับการยอมรับจากองค์กร โดยบุคคลในองค์กรนั้นจะแสดงออกผ่านความจริงร้กักคที่มีให้กับองค์กร

7. การมีความรู้สึกว่าองค์กรเป็นองค์กรแห่งความยุติธรรม (Feel Their Place of Work is an Equitable One) คือ การที่องค์กรต้องการตอบแทนพนักงานในรูปแบบของการให้รางวัล หรือ สิ่งตอบแทนอื่นให้กับบุคลากรในองค์กร โดยองค์กรได้มีการตัดสินใจมอบให้บุคลากรอย่างยุติธรรม โปร่งใส และชัดเจนเพื่อให้บุคคลในองค์กรรับรู้ถึงความยุติธรรม

Steer & Porter (1996 อ้างใน รัชญลักษณ์ บรรจงแก้ว, 2548) ได้กล่าวไว้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานรายบุคคลกับองค์กรจะก่อให้เกิดความผูกพันที่มีต่อองค์กร ซึ่งจะเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับองค์กร (Organizational Attachment) ซึ่งกระบวนการนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การเข้าร่วมเป็นสมาชิกในองค์กร (Organizational Entry) ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการเลือกเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง

2. การมีความผูกพันที่มีต่อองค์กร (Organizational Commitment) เป็นขั้นตอนที่พนักงานตัดสินใจที่จะมีความผูกพันที่ลึกซึ้งกับองค์กร โดยความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นหนึ่งเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมในการร่วมเป็นสมาชิกในองค์กร และความตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์กร ซึ่งในความรู้สึกเช่นนี้ทำให้ความผูกพันที่มีต่อองค์กรแตกต่างไปจากความรู้สึกเกี่ยวข้องกับองค์กรหรือการเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Attachment, Organizational Memberships) ทั้งนี้ ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรในระดับสูง จะมีอัตราการขาดงาน และการลาออกจากงานในระดับต่ำ มีความโน้มเอียงที่จะมีส่วนร่วมกับองค์กร ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรในระดับต่ำ จะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ และมีแนวโน้มที่จะออกห่างจากองค์กร มีการขาดงาน และการลาออกจากงานสูง

3. การขาดงานและการลาออกจากงานของพนักงาน (Absenteeism and Turnover) เป็นขั้นตอนท้ายสุดของกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับองค์กร (Organizational Attachment Process) เป็นขั้นตอนที่บุคคลจะทำการตัดสินใจว่าจะอยู่กับองค์กรต่อไป หรือลาออกจากองค์กร

Miner (1992 อ้างใน จงกลรัตน์ วงศ์นำถ, 2546) ได้กล่าวเอาไว้ว่า การที่องค์กรจะสามารถสร้างความผูกพันกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งในองค์กรนั้นได้จะประกอบไปด้วย 3 ระยะ ดังต่อไปนี้

ระยะที่ 1 จะแสดงออกให้เห็นตั้งแต่วันแรกที่เริ่มปฏิบัติงานผ่าน 2 ปีจัย คือ 1. คุณสมบัติหรือนิสัยส่วนบุคคล เช่น บุคลิกภาพ ความเชื่อ และคุณค่า และ 2. คุณสมบัติของลักษณะงาน เช่น การพิจารณาอย่างเพียงพอทำให้เกิดความคาดหวังต่องานที่ทำ โดยทั้ง 2 ปีจัยเป็นปีจัยที่มีอิทธิพลและผลกระทบต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร

ระยะที่ 2 พนักงานจะแสดงออกผ่านความรับผิดชอบต่องาน โดยจะมองว่าความรับผิดชอบจะเป็นตัวบ่งชี้ถึง ความสำคัญสำหรับพนักงานที่มีระดับความสำคัญและความผูกพันที่มีต่อองค์กรตามปีจัยที่มีอิทธิพลดังนี้ ลักษณะงานที่ทำ การให้คำแนะนำ คำปรึกษาการทำงานเป็นกลุ่ม ค่าจ้างและค่าตอบแทน

ระยะที่ 3 ความผูกพันที่เกิดขึ้นกับพนักงานจะเกิดจากระยะเวลาการอยู่ร่วมทำงานกับองค์กร การลงทุน การตอบโต้ทางสังคม การอุทิศตัวให้กับงาน และความมั่นคงในงาน ซึ่งปีจัยเหล่านี้จะสามารถสร้างความผูกพันระหว่างพนักงาน และองค์กรเพิ่มมากขึ้นได้

## 2.4 ปีจัยที่มีผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร

Cherrington (1994 อ้างใน สามารถ สุภรัตน์อักษรณ์, 2544) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันที่มีต่อองค์กรนั้น มาจากปีจัยดังต่อไปนี้

1. ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ได้แก่ บุคคลที่มีอายุมาก และมีอายุงานในองค์กรมานาน จะมีความผูกพันที่มีต่อองค์กรสูง ผู้ที่แรงจูงใจภายในระดับมากมีความผูกพันที่มีต่อองค์กรมาก เพศหญิงจะมีแนวโน้มผูกพันที่มีต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย ตลอดจนบุคคลที่มีระดับการศึกษาน้อยจะมีความผูกพันที่มีต่อองค์กรมากกว่าผู้มีการศึกษาในระดับสูง

2. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ การได้ทำงานที่มีลักษณะสำคัญ การได้เข้าไปมีส่วนร่วมในงานจะก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันที่มีต่อองค์กรสูง และหากมีความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่และเกิดความสับสนในการทำงานจะทำให้ความผูกพันที่มีต่อองค์กรนั้นลดลง

3. ลักษณะขององค์กร ได้แก่ มีการกระจายอำนาจในองค์กร และการมอบหมายงานให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะเป็นการเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันที่มีต่อองค์กร

4. ลักษณะประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ทศนคติของพนักงานในองค์กรที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน การคาดหวังที่ได้รับการสนองตอบจากองค์กร มีความรู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญต่อตนเอง และเห็นว่า องค์กรเป็นที่พึงได้

จิตติมา วงศ์นาค (2544) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรทั้ง 3 ลักษณะพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรนั้นมี 3 ปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างด้านกายภาพ เช่น เพศ อายุ หรือความแตกต่างด้านสังคม เช่น การศึกษา สถานภาพการสมรส สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรในระดับแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่พนักงานแต่ละคนรับผิดชอบ หรือปฏิบัติว่าเป็นอย่างไร ความแตกต่างในเรื่องงานนี้จะส่งผลถึงบุคคลให้เกิดความรู้ความชำนาญ เฉพาะเรื่องที่แตกต่างกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกรักของพนักงานแต่ละคนมีการรับรู้การปฏิบัติงานในองค์กรอย่างไร

Steers (1977 อ้างใน สุทธิวรรณ ศรีสุพรรณ, 2550) ได้กำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันที่มีให้กับองค์กร เป็น 2 กลุ่ม คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน (Personal Characteristic) ที่ประกอบไปด้วย อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน และอัตราค่าจ้างหรือเงินเดือน

2. คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristic) โดยลักษณะงานที่มีความแตกต่างกัน จะมีผลต่อระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีนั้น จะสามารถทำให้พนักงานรู้สึกเกิดแรงจูงใจในการทำงานเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับตนเอง แม้ว่าผลงานจะยังไม่ดีก็ตามก็จะยังคงทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิมเพื่อคาดหวังว่าจะเป็นการเพิ่มรางวัลให้กับตนเอง และงานมีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น ลักษณะงานที่ส่งผลกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ได้แก่

- ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติงานที่พนักงานสามารถทำงานและตัดสินใจในการทำงานได้อย่างมีอิสระ ตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องมีการควบคุมจากภายนอก จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถของตน

- ความหลากหลายในงานที่ปฏิบัติ (Variety) หมายถึง งานที่มีระดับความยากหรือความง่ายของงานที่ปฏิบัติอยู่ที่พนักงานจะต้องใช้ความรู้หรือความสามารถ มีลักษณะที่ไม่จำเจ หรือการทํากิจกรรมหลาย ๆ อย่างของหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จ รวมถึงการนำเอาเทคโนโลยีพิเศษ จึงเป็นงานที่ท้าทาย และเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีความสนใจในงาน

- ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Job Identification) หมายถึง งานที่ปฏิบัติได้กำหนดถึงขอบเขตของงาน มีความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน เป็นระดับความยากง่าย

ของผู้ปฏิบัติสามารถทำงานนั้นตั้งแต่ต้นจนบังเกิดผลงาน ทำให้บุคคลรู้สึกเกิดความสบายใจที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ถูกต้อง และมีการปฏิบัติงานที่สามารถพิจารณาได้ชัดเจน

- ผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) เมื่อพนักงานได้ปฏิบัติงานให้กับองค์กรแล้วก็ต้องได้รับข้อมูลป้อนกลับของตนเองรวมทั้งข้อคิดเห็นที่ได้รับจากผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชาเพื่อเป็นการประเมินผลงานว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่

- งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Opportunity for Optional Interaction) หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรมีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ การได้มีโอกาสเข้าสังคม ทำให้พนักงานได้มีโอกาสทำการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น ก่อให้เกิดความคิดเห็นที่หลากหลายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร การพัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าขององค์กร และจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร

- ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในระหว่างการทำงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษ มีผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยกำหนดไว้ 4 ลักษณะ ดังนี้

- 1) ความรู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญกับตนเอง คือ ความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยกย่องยอมรับนับถือจากองค์กร รู้สึกว่าการทำงานของตนมีคุณค่าเป็นเสมือนรางวัลขององค์กร ที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้สึกจงรักภักดีและคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

- 2) ความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาของตนเอง เป็นความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือของบุคคลที่มีต่อองค์กร รู้สึกว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งเมื่อพนักงานประสบปัญหา

- 3) ความคาดหวังที่ต้องการได้รับการตอบสนองขององค์กร หมายถึง การที่พนักงานได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้ว ก็คาดหวังว่าองค์กรจะมอบผลตอบแทนให้ เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน การพิจารณาความดีความชอบ ทำให้มีแรงจูงใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่สร้างความผูกพันที่มีต่อองค์กร

- 4) ทศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร ทศนคติของกลุ่มภายในองค์กรนั้นทำให้บรรยากาศในองค์กรแตกต่างกัน บรรยากาศขององค์กรที่ดีมีความรักความสามัคคีช่วยเหลือ ร่วมมือกันทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกว่หากทศนคติของกลุ่มที่ดี จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกในองค์กรต่อไป



## 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้ทำวิจัยค้นพบว่ามีการศึกษาระหว่างปัจจัยที่ส่งผลหรือมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรหลายแห่ง ยกตัวอย่างเช่น หน่วยงานภาครัฐบาล หน่วยงานเอกชน ธนาคารต่าง ๆ แต่ยังไม่มีการทำงานวิจัยในด้านสถาบันการเงิน ซึ่งถือว่าเป็นอุตสาหกรรมที่กำลังระหว่างธนาคาร แต่ด้วยข้อกฎหมายบางประการทำให้ไม่สามารถได้สิทธิ์ที่เทียบเท่าถึงกับหน่วยงานทางธนาคาร แต่ก็มีความสำคัญพอ ๆ กัน

จากการศึกษาที่ผู้ทำวิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม ผู้ศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรสามารถแบ่งได้เป็น 3 เรื่อง ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบไปด้วย ความมีอิสระตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ความหลากหลายของลักษณะงาน เอกลักษณะของงาน ผลการป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน ประกอบด้วย ความรู้สึกนึกคิดว่าตนเองมีความสำคัญในองค์กร ความรู้สึกว่าจะสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่ต้องการได้รับการตอบสนองขององค์กร ทักษะคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร

ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันขององค์กร แต่ละปัจจัยก็ส่งผลต่อความผูกพันที่แตกต่างกัน โดยงานวิจัยของ ชนรัฐ นาทอง (2556) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานด้านช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร ส่วนระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และสังกัด ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจจิมา สุกุลมงคลลาภ (2560) เพียงข้อที่กล่าวว่า อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรแตกต่างกันเท่านั้น แต่นอกเหนือจากนี้พบความขัดแย้งกันว่า ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าระดับการศึกษา และสายงานการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันที่มีต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ในส่วนของเพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรแตกต่างกัน ในขณะที่งานวิจัยของ แสงเดือน รักษาใจ (2554) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านระดับการศึกษา ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจและทุ่มเท ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร

ปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ความหลากหลายของลักษณะงาน เอกลักษณะของงาน ผลการป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความผูกพันขององค์กร พิมพ์ชนก ทราชขาว (2553) ปารีชาติ บัวเป็ง (2554) แสงเดือน รักษาใจ (2554) อัจจิมา สุกุลมงคลลาภ (2560) แต่ในขณะที่งานวิจัยของ ลลิตา จันทร์งาม (2559) กลับพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อ

องค์กร ทั้งด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการพัฒนาการทำงาน ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านภาวะผู้นำ และด้านค่าตอบแทน ทั้งหมดนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวม แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละตัวพบว่ามีเพียงปัจจัยความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ด้านการรักษาพนักงานไว้ในองค์กร และความมีอิสระตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกนึกคิดว่าตนเองมีความสำคัญในองค์กร ความรู้สึกว่างค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ และทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร พิมพ์ชนก ทราขขาว (2553) ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ธนรัฐ นาทอง (2556) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยา ห่วงเทศ (2557) ที่สนับสนุนผลงานวิจัยว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานมีความความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง ในขณะที่ อัจจิมา สกุลมงคลลาภ (2560) พบว่าปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานของพนักงาน พบว่าภาพรวมของปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานรวมถึงด้านความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียงขององค์กร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความรู้สึกนึกคิดว่าตนเองมีความสำคัญในองค์กร และด้านความรู้สึกว่างค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด สามารถนำมาสรุปได้ตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 สรุปผลเอกสารงานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้องที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร

ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลของการวิจัย
ลลิตา จันทรงาม (2559)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่	พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล จำนวน 287 คน	<p>1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ การการศึกษา มีระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ในส่วนปัจจัยทางด้านอายุ ด้านระยะเวลาการทำงาน ด้านรายได้ต่อเดือน และด้านหน่วยงานที่สังกัด มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมที่แตกต่างกัน</p> <p>2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร ทั้งความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน การพัฒนาการทำงาน ที่คนคิดที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำ และค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม แต่เมื่อพิจารณาขยับเจาะแต่ละตัวพบว่า มีเพียงปัจจัยความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการรักษาพนักงานไว้ในองค์กร และด้านความมีอิสระตัดสินใจในการปฏิบัติงาน</p>
พงศกร เผ่าไพโรจนกร (2546)	ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด	พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 293 คน	ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะองค์กร และประสิทธิภาพการทำงาน ต่างมีผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร



ตารางที่ 2.1 สรุปผลเอกสารงานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้องที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลของการวิจัย
จรรยา ห่วงเทศ (2557)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208	พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 จำนวน 12 สาขา ทั้งหมด 94 คน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก</li> <li>2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 พบว่า โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง</li> <li>3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 พบว่ามีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง</li> </ol>
พิมพ์ชนก ทรายชาว (2553)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทีเอสไอ จำกัด	พนักงานธนาคารทีเอสไอ จำกัด จำนวน 214 คน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ค่าความอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของลักษณะงาน เอกสิทธิ์ของงาน ผลการบ่อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับบุคคลอื่นโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความผูกพันขององค์กร</li> <li>2. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ประกอบด้วยความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณค่าองค์กรเป็นที่พึงได้ และทัศนคติที่ดีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร</li> </ol>

ตารางที่ 2.1 สรุปผลเอกสารงานวิจัยภายในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลของการวิจัย
ปรีชาต บัวเป็ง (2554)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ใดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด)	พนักงานบริษัท ใดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) จำนวน 336 คน	ปัจจัยลักษณะงานและประสิทธิภาพในการทำงานมีผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ใดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด)
สมจิตร จันทรพีญ (2557)	ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนทุกส่วนงาน จำนวน 164 คน	พบว่า โดยรวมแล้วเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนมีความผูกพันที่มีต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
ณัฐพรณ ชาญชัยกรรม (2560)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อการจัดการของบุคลากรกรมชลประทาน (สามเสน)	บุคลากรที่ปฏิบัติงานกรมชลประทาน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ข้าราชการ และลูกจ้าง จำนวน 400 คน	บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อการจัดการของกรมชลประทาน (สามเสน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
แสงเดือน รัชภาใจ (2554)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อการกรณศึกษา บริษัท กรุงเทพ ประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	พนักงานบริษัทกรุงเทพ ประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 277 คน	1. ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อความผูกพันต่อการจัดการในด้านระดับการศึกษา 2. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อการจัดการ

ตารางที่ 2.1 สรุปผลเอกสารงานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้องที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลของการวิจัย
<p>อัจฉิมา สกุลมณฑลลาภ (2560)</p>	<p>ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของ พนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ (สังกัดธุรกิจ ขนาดใหญ่)</p>	<p>พนักงานทั้งหมดที่ปฏิบัติงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ (สังกัดธุรกิจขนาดใหญ่) จำนวน 284 คน</p>	<p>1. ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าระดับการศึกษา และสายงานการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ในส่วนของผู้สูงอายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรแตกต่างกัน 2. ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงาน ความมีอิสระในการทำงาน เอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน และการมีส่วนร่วมในการบริหาร พบว่าภาพรวมของปัจจัยด้านลักษณะงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3. ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานของพนักงาน พบว่าภาพรวมของ ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานรวมถึงด้านความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียง ขององค์กร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็นอยู่ ในระดับมาก ส่วนด้านความรู้สึกรับผิดชอบของตนเองมีความสำคัญในองค์กร และด้านความรู้สึกรับผิดชอบองค์กรสามารถเป็นที่พึงพาได้ มีความคิดเห็นอยู่ ในระดับปานกลาง</p>
<p>ชนรัฐ นาทอง (2556)</p>	<p>ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ในองค์กรของพนักงาน ธนาคารออมสินภาค 5</p>	<p>พนักงานธนาคารออมสินภาค 5 จำนวน 279 คน</p>	<p>1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 5 ด้านอายุที่ แตกต่างกันจะมีผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร ส่วนระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และสังกัด-ไม่มี อิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร</p>

ตารางที่ 2.1 สรุปผลเอกสารงานวิจัยภายในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลของการวิจัย
			<p>2. ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 มีผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง</p> <p>3. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานออมสินภาค 5 มีผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก</p>

ตารางที่ 2.2 สรุปผลเอกสารงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร

ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลของการวิจัย
Rozana Binti Othman (2562)	Factors Affecting Employee Engagement: A Study among Employee in the Malaysian Construction Industry	150 Employees	All the variable which are compensation, leadership and organizational culture have a positive significant relationship with employee engagement
Fazna Mansoor and Zubair Hassan (2559)	Factors influencing Employee Engagement: A study on a Telecommunication Network provider in Maldives	201 full time employees from Ooredoo Maldives	The study revealed that 5 dimensions of employee engagement, which are communication, teamwork and collaboration, job role, company management, learning and development have a positive and significant effect on employee engagement.

ตารางที่ 2.2 สรุปผลเอกสารงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ชื่องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลของการวิจัย
Prathika Shetty (2562)	The study on factors affecting employee engagement	82 employees of HDFC Bank	There is positive relationship between work environment, image of the organization, supervisor and co-worker relationship, training and development on employee engagement. Decision making has no significance influence on employee engagement.
Walaiwan Natdurong (2560)	Key drivers of pharmacist engagement in Bumrungrad international hospital	44 pharmacists	On engagement. Results indicates that senior management, co-operation between coworkers and departments, and physical working environment highly influence the pharmacist engagement level.
Sitarangsi Watanapane (2557)	Employee engagement in public service: Case study of advisory group, department of mental health, Ministry of public health Thailand	About 50 with more than 5 years of services at both the executive and non-executive level were surveyed. The samples were randomly selected out of 4,000 employees. This group of respondents would be a good sample to study employee engagement	The survey results reveal that the key factors of engagement of both executives and non-executives are similar which combines with the fairness of performance management and promotion meaningful work, connectedness with leader and colleagues which lead to teamwork, Collaboration with cross function or department and growth in high position level finally



## 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดงานวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” เป็นการศึกษาวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อสอบถามความคิดเห็น เก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการจากคนจำนวนมากผ่านการวิเคราะห์เชิงตัวเลขที่เก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถาม ซึ่งการวิจัยเชิงคำนวณ (Wadsworth Cengage, 2010) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพัน รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะงาน และประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรกับพนักงาน โดยมีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ขอบเขตของเนื้อหา
- 3.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
- 3.5 วิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability)

### 3.1 ขอบเขตเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา ธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร ตามทฤษฎีของ Steers R. M. ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

#### 3.1.1 ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ประกอบด้วย ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของลักษณะงาน เอกลักษณะของงาน ผลการป้อนกลับของงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

### 3.1.2 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน

ประกอบด้วย ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร

## 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

### 3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรคือ พนักงานธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 471 คน (ข้อมูลจากแผนกทรัพยากรบุคคลธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแห่งหนึ่งในประเทศไทย ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2563)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้ ทราบขนาดของประชากร ผู้วิจัยจึงคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังในสูตรของ Taro Yamane ดังนี้

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

โดย n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนกลุ่มประชากร

e แทน ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ 5% หรือ 0.05

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{471}{1+471(0.05)^2}$$

$$n = 217 \text{ คน}$$



กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแห่งหนึ่ง ในประเทศไทย ที่มีการเก็บข้อมูล ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2563 มีจำนวน 471 คน และกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ซึ่งทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 217 กลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีหลักเกณฑ์ หมายถึงการเลือกใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ ภายใต้กลุ่มประชากรที่สนใจศึกษา

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นรูปแบบของคำถามเป็นชุด โดยใช้คำถามปลายปิด (Close-ended questions) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสามารถจัดลำดับเนื้อหาในแบบสอบถาม แบ่งออกได้เป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวข้องกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 6 ข้อ ดังนี้

1. เพศ ใช้มาตราวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ ใช้มาตราวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (Ordinal scale)
3. สถานภาพสมรส ใช้มาตราวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
4. ระดับการศึกษา ใช้มาตราวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (ordinal scale)
5. ระยะเวลาการทำงาน ใช้มาตราวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (nominal scale)
6. รายได้ ใช้มาตราวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (ordinal scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับปัจจัยลักษณะงาน 5 ด้าน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของลักษณะงาน เอกลักษณะของงาน ผลการป้อนกลับของงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบ Likert's scale ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้คำตอบเดียว มีทั้งหมด 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทักษะคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบ Likert's scale ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว มีทั้งหมด 12 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งคำถามชุดนี้ได้ปรับปรุงมาจากเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความผูกพันที่มีต่อองค์กรของ Steers ได้แก่ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบ Likert's scale ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้คำตอบเดียว มีทั้งหมด 9 ข้อ

โดยแต่ละคำถามมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับ 5
เห็นด้วย	ระดับ 4
ปานกลาง	ระดับ 3
ไม่เห็นด้วย	ระดับ 2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับ 1

การแบ่งระดับความคิดเห็นใช้สูตรการหาความกว้างของอัตราภาคขั้นตามที่ รัตนา ศิริพานิช (2553) อธิบายไว้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อัตราภาคขั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

ซึ่งนำมาแปลความหมายด้านปัจจัยความคิดเห็นของชุดคำถามทั้ง 3 ชุด ดังนี้

ชั้นของคะแนน	ระดับความคิดเห็น
3.68 – 5.00	ระดับสูง
2.34 – 3.67	ระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	ระดับต่ำ

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการศึกษาครั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจากการแจกแบบสอบถาม จะถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Packet for the Social Sciences) เพื่อประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ เพื่อนำมาเสนอและสรุปผล โดยข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ดังนี้

#### 3.4.1 สถิติพื้นฐาน

- การแจกแจงความถี่ (Frequency) เป็นการแสดงค่าความถี่ของข้อมูลที่เก็บได้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้
- ค่าร้อยละ (Percentage) เป็นการเปรียบเทียบข้อมูลเชิงพรรณนาที่มีความแตกต่างกัน โดยเทียบส่วนค่าร้อยละจากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการหาค่าเฉลี่ยของข้อมูลแต่ละกลุ่ม เพื่อใช้อธิบายและแปลความหมายของข้อมูล เช่น ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อลักษณะงาน ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ และระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร
- ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้ในวัดการกระจายตัวของข้อมูลที่มีการหาค่าเฉลี่ย

#### 3.4.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

- การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นวิธีที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร หรือคุณลักษณะของข้อมูล 2 ประเภท และนำผลของความสัมพันธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ไปพยากรณ์ค่าตัวแปรหรือคุณลักษณะของข้อมูลที่ได้ ในการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณนั้นจะมีการจำแนกตัวแปรที่จะศึกษาเป็น 2 ประเภท คือ ตัวแปรตาม (Dependent Variable) นิยมใช้สัญลักษณ์ Y และตัวแปรอิสระ (Independent Variable) นิยมใช้สัญลักษณ์ X โดยตัวแปรตาม คือ ตัวแปรหรือคุณลักษณะของข้อมูลที่ต้องการพยากรณ์ตัวแปรตาม โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยมุ่งเน้นที่จะพยากรณ์ตัวแปรตามด้วยค่าความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระ ซึ่งจะเรียกว่าค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Regression Coefficient) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์การถดถอยเพื่ออธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามด้วยตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป ซึ่งจะช่วยให้การพยากรณ์มีความถูกต้องมากขึ้น

- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis) วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด อันได้แก่ ความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะงานที่ทำ และประสบการณ์ในงานที่ทำที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ในส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis) ซึ่งจะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 โดยค่าที่มีค่าใกล้ 1 หรือ -1 หมายความว่า ยังมีความสัมพันธ์กันมากระหว่างตัวแปร ผู้ทำวิจัยได้อ้างอิงการวิเคราะห์ตามมหาวิทยาลัยเคนต์สแตท ประเทศอังกฤษ (Kent State University) ซึ่งมีเกณฑ์การระบุระดับความสัมพันธ์ของค่าเพียร์สันตามค่าดังกล่าว ดังนี้

เกณฑ์การระบุทิศทางความสัมพันธ์

ค่า  $r$  มีค่าอยู่ระหว่าง -0.01 ถึง -1 หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงลบ

ค่า  $r$  มีค่าอยู่ระหว่าง 0.01 ถึง 1 หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงบวก

ค่า  $r$  มีค่าเท่ากับ 0 หมายถึง ตัวแปรที่ศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กัน

เกณฑ์การระบุระดับความสัมพันธ์

ค่า  $r$  มีค่ามากกว่า 0.5 หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์ระดับมาก

ค่า  $r$  มีค่าระหว่าง 0.3 ถึง 0.5 หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ค่า  $r$  มีค่าระหว่าง 0.1 ถึง 0.3 หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

### 3.5 วิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability)

การทดสอบความเชื่อถือ (Reliability) คือ การวัดความสอดคล้องของคำถามกับตัวแปรด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) เพื่อหาความน่าเชื่อถือ โดยในการศึกษารั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์ (Cronbach's Alpha Coefficient ( $\alpha$ )) ของข้อมูลแต่ละชุด โดยกำหนดค่าที่ได้ไม่ต่ำกว่า 0.70 จึงแสดงว่าข้อมูลเหล่านั้นมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำแบบสอบถามไปใช้ได้ (Hair et al., 2010) โดยพบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของทุกชุดคำถามความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

	ปัจจัย	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1	ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน	15	0.889
2	ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	12	0.899
3	ปัจจัยด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กร	9	0.896



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน ภูมิศึกษา ธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 219 คน ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ระหว่างความผูกพันที่มีต่อองค์กรกับปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

#### 4.1 ส่วนที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ตารางที่ 4.1** แสดงความถี่ และร้อยละของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	202	92.20
	หญิง	16	7.30
	อื่น ๆ	1	0.50
<b>รวม</b>		<b>219</b>	<b>100.00</b>



ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่ และร้อยละของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
อายุ	21 – 30 ปี	165	75.40
	31 – 40 ปี	45	20.50
	มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	9	4.10
	<b>รวม</b>	<b>219</b>	<b>100.00</b>
สถานภาพสมรส	โสด	197	90.00
	สมรส	21	9.50
	หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่	1	0.50
	<b>รวม</b>	<b>219</b>	<b>100.00</b>
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	0.90
	ปริญญาตรี	161	73.50
	สูงกว่าปริญญาตรี	56	25.60
	<b>รวม</b>	<b>219</b>	<b>100.00</b>
ระยะเวลาการทำงาน	ต่ำกว่า 3 ปี	64	29.20
	3 – 5 ปี	72	32.90
	5 ปีขึ้นไป	83	37.90
	<b>รวม</b>	<b>219</b>	<b>100.00</b>
รายได้	ไม่เกิน 20,000 บาท	36	16.40
	20,001 – 40,000 บาท	118	53.90
	40,001 – 60,000 บาท	39	17.80
	60,001 บาทขึ้นไป	26	11.90
	<b>รวม</b>	<b>219</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยประชากรที่ศึกษามีทั้งหมด 219 คน ซึ่งสามารถจำแนกได้ ดังนี้

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 92.20 เป็นเพศหญิงจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 และมีเพศอื่น ๆ อีกจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี โดยมีจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 75.40 รองลงมาอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10

สถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่ มีสถานะ โสด จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือสถานะสมรสจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 รองลงมาคือจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 ในส่วนของต่ำกว่าระดับปริญญาตรีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90

ระยะเวลาการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปีขึ้นไปจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 37.90 รองลงมามีระยะเวลาการทำงาน 3 – 5 ปีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90 และระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 3 ปีมีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20

รายได้ พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 53.90 รองลงมามีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 ถัดมามีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 และมีรายได้ 60,0001 บาทขึ้นไปไม่มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90

## 4.2 ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

### 4.2.1 ข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะงาน

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านลักษณะงานโดยภาพรวม

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1 ความมีอิสระในการทำงาน	4.02	0.59	สูง	2
2 ความหลากหลายของลักษณะงาน	3.72	0.75	สูง	5
3 เอกลักษณะของงาน	3.96	0.61	สูง	3
4 ผลการป้อนกลับของงาน	3.88	0.66	สูง	4
5 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	4.09	0.72	สูง	1
รวม	3.93	0.51	สูง	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 3.93 (S.D. = 0.51) ซึ่งจัดอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ งานมีโอกาสนปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ( $\bar{X}$  = 4.09, S.D. = 0.72) ตามมาด้วยด้านความมีอิสระตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}$  = 4.02, S.D. = 0.59) ด้านเอกลักษณะของงาน ( $\bar{X}$  = 3.96, S.D. = 0.61) ด้านผลการป้อนกลับของงาน ( $\bar{X}$  = 3.88, S.D. = 0.66) และน้อยที่สุดในด้านความหลากหลายของลักษณะงาน ( $\bar{X}$  = 3.72, S.D. = 0.75)

หากพิจารณาต่อถึงแต่ละด้านของปัจจัยด้านลักษณะงาน มีรายละเอียดของแต่ละด้านแยกตามข้อคำถาม ดังนี้

**ตารางที่ 4.3** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานด้านความมีอิสระตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

ความมีอิสระในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1 มีโอกาสกำหนดเป้าหมาย และวิธีการทำงานของตนได้	3.86	0.80	สูง	3
2 ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องควบคุมใกล้ชิด	4.15	0.70	สูง	1
3 สามารถใช้วิจารณญาณของตนในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้	4.05	0.68	สูง	2
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.59</b>	<b>สูง</b>	

จากตารางที่ 4.3 แสดงรายละเอียดของลักษณะงานในด้านความมีอิสระตัดสินใจในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความมีอิสระในการทำงานโดยรวมในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.59) และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อคำถามพบข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ (2) ได้รับความเชื่อถือ และไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องควบคุมใกล้ชิด ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.70) ตามมาด้วย (3) สามารถใช้วิจารณญาณของท่านในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.68) และ (1) มีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานของตนได้ ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.80) โดยทุกข้อคำถามอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

**ตารางที่ 4.4** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานด้านความหลากหลายของลักษณะงาน

ความหลากหลายของลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1 งานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถหลายด้านประกอบกัน	4.07	0.76	สูง	1
2 มีโอกาสใช้วิธีการทำงานรูปแบบใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิมในการทำงาน	3.68	0.87	สูง	2
3 งานที่ทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ ทำท่ายไม่ซ้ำซากจำเจ	3.40	1.03	ปานกลาง	3
<b>รวม</b>	<b>3.72</b>	<b>0.75</b>	<b>สูง</b>	

จากตารางที่ 4.4 แสดงรายละเอียดของลักษณะงานในด้านความหลากหลายของลักษณะงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความหลากหลายของลักษณะงานโดยรวมในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.75) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ (1) งานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถหลายด้านประกอบกัน ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.76) ตามมาด้วย (2) มีโอกาสใช้วิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ ที่แตกต่างจากเดิมในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 0.87) โดยข้อคำถามดังกล่าวได้รับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง แต่ (3) งานที่ทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ ทำทายน่าสนใจ ไม่ซ้ำซากจำเจ ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 1.03) ได้รับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานด้านเอกลักษณ์ของงาน

เอกลักษณ์ของงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1 สามารถระบุวิธีการทำงาน ขั้นตอนการทำงานที่ทำอยู่ได้อย่างชัดเจน	4.09	0.70	สูง	1
2 สามารถทำงานที่รับผิดชอบได้โดยไม่ต้องขอคำแนะนำจากผู้อื่น	3.71	0.79	สูง	2
3 สามารถเห็นผลสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจน	4.09	0.75	สูง	1
รวม	3.95	0.61	สูง	

จากตารางที่ 4.5 แสดงรายละเอียดของลักษณะงานในด้านเอกลักษณ์ของงาน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อเอกลักษณ์ของงานโดยรวมในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.61) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ (1) สามารถระบุวิธีการทำงาน ขั้นตอนการทำงานที่ทำอยู่ได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.70) และ (3) สามารถเห็นผลสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.75) ตามมาด้วย (2) สามารถทำงานที่รับผิดชอบได้โดยไม่ต้องขอคำแนะนำจากผู้อื่น ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = 0.79) โดยทุกข้อคำถาม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานด้านผลการป้อนกลับของงาน

ผลการป้อนกลับของงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1 มีโอกาสได้ทราบผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าดีเพียงใด	3.93	0.80	สูง	1
2 ผลงานของตนได้รับความสนใจจากผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	3.84	0.77	สูง	3
3 การประเมินผลงานที่ผ่านมาเป็นไปอย่างถูกต้องและยุติธรรม	3.88	0.79	สูง	2
รวม	3.88	0.66	สูง	

จากตารางที่ 4.6 แสดงรายละเอียดของลักษณะงานในด้านผลการป้อนกลับของงานกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อผลการป้อนกลับของงานโดยรวมในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.66$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ (1) มีโอกาสได้ทราบผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าดีเพียงใด ( $\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.80$ ) ตามมาด้วย (3) การประเมินผลงานที่ผ่านมาเป็นไปอย่างถูกต้องและยุติธรรม ( $\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.79$ ) และ (2) ผลงานของตนได้รับความสนใจจากผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.84, S.D. = 0.77$ ) โดยทุกข้อคำถาม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1 การทำงานในแผนกของตนเน้นการทำงานร่วมกันมากกว่าต่างคนต่างทำ	4.12	0.93	สูง	2
2 งานที่ทำมีโอกาสได้รู้จักสนิทสนมกับบุคคลอื่นทั้งที่เป็นเพื่อนร่วมงาน และผู้มาติดต่องาน	4.17	0.84	สูง	1
3 ความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับเพื่อนร่วมงาน เป็นไปอย่างแน่นแฟ้น	3.99	0.85	สูง	3
รวม	4.09	0.72	สูง	



จากตารางที่ 4.7 แสดงรายละเอียดของลักษณะงานในด้านงานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่องานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยรวมในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.72) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ (2) งานที่ทำมีโอกาสได้รู้จักสนิทสนมกับบุคคลอื่นทั้งที่เป็นเพื่อนร่วมงาน และผู้มาติดต่อกัน ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.84) ตามมาด้วย (1) การทำงานในแผนกของตนเน้นการทำงานร่วมกันมากกว่าต่างคนต่างทำ ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.93) และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างตนกับเพื่อนร่วมงาน เป็นไปอย่างแน่นแฟ้น ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.85) โดยทุกข้อคำถาม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

#### 4.2.2 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน โดยภาพรวม

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1 ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร	3.80	0.74	สูง	2
2 ความรู้สึกว่าคุณสามารถเป็นที่พึ่งพาได้	3.53	0.86	ปานกลาง	4
3 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร	3.73	0.74	สูง	3
4 ทักษะที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร	4.02	0.64	สูง	1
รวม	3.77	0.62	สูง	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 3.77 (S.D. = 0.62) ซึ่งจัดอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ทักษะที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.64) ตามมาด้วยด้านความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.74) ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.74) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นจัดอยู่ในระดับสูง แต่พบว่าด้านความรู้สึกว่าคุณสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.86) ซึ่งเป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดและจัดอยู่ในระดับปานกลาง

หากพิจารณาต่อถึงแต่ละด้านของปัจจัยด้านประสบการณ์ในงาน มีรายละเอียดของแต่ละด้านแยกตามข้อคำถาม ดังนี้

**ตารางที่ 4.9** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร

ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1 องค์กรทำให้รู้สึกว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า	3.68	0.87	สูง	3
2 รู้สึกมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร	3.81	0.83	สูง	2
3 ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติ และให้ความสำคัญเหมือนเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ	3.90	0.86	สูง	1
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.74</b>	<b>สูง</b>	

จากตารางที่ 4.9 แสดงรายละเอียดของปัจจัยประสบการณ์ในงานด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร โดยรวมในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.74) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ (3.) ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติ และให้ความสำคัญเหมือนเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 0.86) ตามมาด้วย (2) รู้สึกมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.83) และ (1) องค์กรทำให้รู้สึกว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 0.87) โดยทุกข้อคำถามอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

**ตารางที่ 4.10** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานด้านความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้

ความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1 ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานคุ้มค่ากับความอดทน	3.54	0.91	ปานกลาง	2
2 สามารถใช้ประโยชน์จากสวัสดิการขององค์กรได้ตรงตามความต้องการ	3.71	0.93	สูง	1
3 รู้สึกว่าองค์กรจะเป็นที่พึ่งพิงได้ トラบจนเกษียณอายุ	3.34	1.20	ปานกลาง	3
<b>รวม</b>	<b>3.53</b>	<b>0.86</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.10 แสดงรายละเอียดของปัจจัยประสพการณ์ในงานด้านความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้โดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.86) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ (2) สามารถใช้ประโยชน์จากสวัสดิการขององค์กรได้ตรงตามความต้องการ ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = 0.93) โดยเป็นข้อคำถามเพียงข้อเดียวที่จัดอยู่ในระดับสูง ส่วนข้อคำถามด้านอื่นจัดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ (1) ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานคุ้มค่ากับความอดุสาหะ ( $\bar{X} = 3.54$ , S.D. = 0.91) และ (3) รู้สึกว่าองค์กรจะเป็นที่พึ่งพิงได้ トラบจนเกษียณอายุ ( $\bar{X} = 3.34$ , S.D. = 1.20)

**ตารางที่ 4.11** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยเกี่ยวกับประสพการณ์ในการทำงานด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1 งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ ความสามารถ	3.70	0.82	สูง	2
2 งานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ	3.70	0.94	สูง	2
3 องค์กรสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การฝึกอบรม ดูงาน	3.79	0.97	สูง	1
<b>รวม</b>	<b>3.73</b>	<b>0.74</b>	<b>สูง</b>	

จากตารางที่ 4.11 แสดงรายละเอียดของปัจจัยประสพการณ์ในงานด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรโดยรวมในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.74) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ (3.) องค์กรสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การฝึกอบรม ดูงาน ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.97) ตามมาด้วย (1) งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ ความสามารถ ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.82) และ (2) งานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.94) โดยทุกข้อคำถามอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

**ตารางที่ 4.12** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานด้านทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร

	ทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงานและองค์กร	ระดับความคิดเห็น			
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1	ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการความช่วยเหลือ	4.21	0.71	สูง	1
2	พนักงานทุกคนมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	3.97	0.80	สูง	2
3	นโยบายการบริหารงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีระเบียบและหลักเกณฑ์	3.88	0.84	สูง	3
<b>รวม</b>		<b>4.02</b>	<b>0.64</b>	<b>สูง</b>	

จากตารางที่ 4.12 แสดงรายละเอียดของปัจจัยประสบการณ์ในงานด้านทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร โดยรวมในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.64) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ (1) ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.71) ตามมาด้วย (2) พนักงานทุกคนมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.80) และ (2) นโยบายการบริหารงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีระเบียบและหลักเกณฑ์ ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.84) โดยทุกข้อคำถามอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

#### 4.2.3 ปัจจัยด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กร

**ตารางที่ 4.13** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กรโดยภาพรวม

	ปัจจัยด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น			
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1	ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.92	0.71	สูง	2
2	ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	4.06	0.60	สูง	1

**ตารางที่ 4.13** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กรโดยภาพรวม (ต่อ)

ปัจจัยด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	3.26	1.02	ปานกลาง	3
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.68</b>	<b>สูง</b>	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยของความความคิดเห็นอยู่ที่ 3.75 (S.D. = 0.68) ซึ่งจัดอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.60) ตามมาด้วยด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.71) ซึ่งมีความคิดเห็นจัดอยู่ในระดับสูง แต่พบว่าด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ( $\bar{X} = 3.26$ , S.D. = 1.02) เป็นด้านที่มีคะแนนความคิดเห็นโดยเฉลี่ยน้อยที่สุดและจัดอยู่ในระดับปานกลาง

หากพิจารณาต่อถึงแต่ละด้านของปัจจัยด้านลักษณะงาน มีรายละเอียดของแต่ละด้านแยกตามข้อคำถาม ดังนี้

**ตารางที่ 4.14** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร

ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1 ภูมิใจที่จะบอกกับใคร ๆ ว่าเป็นสมาชิกขององค์กรที่อยู่ ในปัจจุบัน	4.06	0.86	สูง	2
2 เห็นด้วยกับนโยบายขององค์กรเป็นส่วนใหญ่	3.59	0.90	ปานกลาง	3
3 คิดว่าปัญหาขององค์กรเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้อง ร่วมมือกันแก้ไข	4.11	0.84	สูง	1
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>0.71</b>	<b>สูง</b>	

จากตารางที่ 4.14 แสดงรายละเอียดของปัจจัยด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อดังกล่าวโดยรวมในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.71) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ (3) คิดว่าปัญหาขององค์กรเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.84) ตามมาด้วย (1) ภูมิใจที่จะบอกกับใคร ๆ ว่าเป็นสมาชิกขององค์กรที่อยู่ในปัจจุบัน ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.86) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นในระดับสูง แต่ด้าน (2) เห็นด้วยกับนโยบายขององค์กรเป็นส่วนใหญ่ ( $\bar{X} = 3.59$ , S.D. = 0.90) ซึ่งเป็นด้านที่มีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยน้อยที่สุดและจัดอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.15** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร

	ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ระดับความคิดเห็น			
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1	ทุ่มเทในงานอย่างเต็มที่ทุกครั้ง เมื่อได้รับการมอบหมายงาน	4.28	0.60	สูง	1
2	พร้อมที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร	3.98	0.69	สูง	2
3	รู้สึกห่วงใยต่ออนาคตขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ว่าจะมีแนวโน้มเป็นอย่างไร	3.91	0.82	สูง	3
<b>รวม</b>		<b>4.06</b>	<b>0.60</b>	<b>สูง</b>	

จากตารางที่ 4.15 แสดงรายละเอียดของปัจจัยด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กรความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อดังกล่าวโดยรวมในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ (1) ทุ่มเทในงานอย่างเต็มที่ทุกครั้ง เมื่อได้รับการมอบหมายงาน ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.60) ตามมาด้วย (2) พร้อมที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 0.69) และ (3) รู้สึกห่วงใยต่ออนาคตขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ว่าจะมีแนวโน้มเป็นอย่างไร ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.82) โดยทุกข้อคำถามอยู่ในระดับสูงทั้งหมด



**ตารางที่ 4.16** แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ภาพขององค์กร	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1 ท่านเลิกทำงานกับองค์กรในปัจจุบันต่อไปแม้มีโอกาสเปลี่ยนงานที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า	3.24	1.05	ปานกลาง	2
2 ท่านคิดว่าองค์กรที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นองค์กรที่ดีที่สุดสำหรับการเลิกทำงานด้วย	3.56	1.05	ปานกลาง	1
3 ท่านตั้งใจจะทำงานกับองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณอายุ	3.00	1.25	ปานกลาง	3
<b>รวม</b>	<b>3.26</b>	<b>1.02</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.16 แสดงรายละเอียดของปัจจัยด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อด้านดังกล่าวโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26$ , S.D. = 1.02) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ (2) ท่านคิดว่าองค์กรที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นองค์กรที่ดีที่สุด สำหรับการเลิกทำงานด้วย ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 1.05) ตามมาด้วย (1) ท่านเลิกทำงานกับองค์กรในปัจจุบันต่อไปแม้มีโอกาสเปลี่ยนงานที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า ( $\bar{X} = 3.24$ , S.D. = 1.05) และ (3) ท่านตั้งใจจะทำงานกับองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณอายุ ( $\bar{X} = 3.00$ , S.D. = 1.25) โดยทุกข้อคำถามอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

### 4.3 ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ระหว่างความผูกพันที่มีต่อองค์กรกับปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน และปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในงาน

ตารางที่ 4.17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวมต่อปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน โดยจำแนกตามรายด้านและรายข้อคำถาม

ลักษณะงานที่ทำ	ความผูกพันที่มีต่อองค์กรโดยรวม			
	r	Sig (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
<b>ปัจจัยลักษณะงานโดยภาพรวม</b>	<b>0.552**</b>	<b>0.00</b>	<b>สูง</b>	<b>บวก</b>
<b>ความมีอิสระในการทำงาน</b>				
1 มีโอกาสกำหนดเป้าหมาย และวิธีการทำงาน ของตนเองได้	0.405**	0.00	ปานกลาง	บวก
2 ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่ รับผิดชอบโดยไม่ต้องควบคุมใกล้ชิด	0.252**	0.00	ต่ำ	บวก
3 สามารถใช้วิจารณญาณในการแก้ปัญหาที่ เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้	0.290**	0.00	ต่ำ	บวก
<b>รวม</b>	<b>0.389**</b>	<b>0.00</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>บวก</b>
<b>ความหลากหลายของลักษณะงาน</b>				
1 งานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถหลาย ด้านประกอบกัน	0.242*	0.00	ต่ำ	บวก
2 มีโอกาสใช้วิธีการทำงานรูปแบบใหม่ที่ แตกต่างจากเดิมในการทำงาน	0.441**	0.00	ปานกลาง	บวก
3 งานที่ทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจท้าทาย ไม่ซ้ำซากจำเจ	0.435**	0.00	ปานกลาง	บวก
<b>รวม</b>	<b>0.449**</b>	<b>0.00</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>บวก</b>

**ตารางที่ 4.17** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวมต่อปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน โดยจำแนกตามรายด้านและรายข้อคำถาม (ต่อ)

ลักษณะงานที่ทำ	ความผูกพันที่มีต่อองค์กรโดยรวม			
	r	Sig (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
<b>เอกลักษณ์ของงาน</b>				
1 สามารถระบุวิธีการทำงาน ขั้นตอนการทำงานที่ทำอยู่ได้อย่างชัดเจน	0.275**	0.00	ต่ำ	บวก
2 สามารถทำงานที่รับผิดชอบได้โดยไม่ต้องขอคำแนะนำจากผู้อื่น	0.182**	0.007	ต่ำ	บวก
3 สามารถเห็นผลสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจน	0.384**	0.00	ปานกลาง	บวก
<b>รวม</b>	<b>0.344**</b>	<b>0.00</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>บวก</b>
<b>ผลการป้อนกลับของงาน</b>				
1 มีโอกาสได้ทราบผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าดีเพียงใด	0.325**	0.00	ปานกลาง	บวก
2 ผลงานของตนได้รับความสนใจจากผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	0.327**	0.00	ปานกลาง	บวก
3 การประเมินผลงานที่ผ่านมาเป็นไปอย่างถูกต้องและยุติธรรม	0.388**	0.00	ปานกลาง	บวก
<b>รวม</b>	<b>0.410**</b>	<b>0.00</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>บวก</b>
<b>งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น</b>				
1 การทำงานในแผนกเน้นการทำงานร่วมกันมากกว่าต่างคนต่างทำ	0.389**	0.00	ปานกลาง	บวก
2 งานที่มีโอกาสได้รู้จักสนิทสนมกับบุคคลอื่นทั้งที่เป็นเพื่อนร่วมงาน และผู้มาติดต่องาน	0.405**	0.00	ปานกลาง	บวก
3 ความสัมพันธ์ระหว่างตนกับเพื่อนร่วมงานเป็นไปอย่างแน่นแฟ้น	0.389**	0.00	ปานกลาง	บวก
<b>รวม</b>	<b>0.479**</b>	<b>0.00</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>บวก</b>

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 แสดงผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวมต่อปัจจัยลักษณะงานจำแนกตามรายด้าน และรายข้อคำถาม โดยพบค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 ในทุกด้านของปัจจัยลักษณะงาน กล่าวคือ ทุกด้านและทุกข้อคำถามของปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับต่ำไปจนถึงระดับสูงกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัจจัยลักษณะงาน โดยภาพรวมนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยรวม ( $r = 0.552$ ) กล่าวคือ เมื่อปัจจัยลักษณะงานเพิ่มขึ้น ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน

หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความมีอิสระตัดสินใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยรวม ( $r = .389$ ) กล่าวคือ เมื่อปัจจัยลักษณะงานด้านความมีอิสระตัดสินใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน และหากพิจารณาจำแนกตามแต่ละข้อคำถามพบว่า ความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับ (1) มีโอกาสกำหนดเป้าหมาย และวิธีการทำงานของตนได้ ( $r = .405$ ) กล่าวคือเมื่อมี โอกาสกำหนดเป้าหมาย และวิธีการทำงานของตนได้ ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน ตามมาด้วยการมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับข้อคำถาม (2) ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องควบคุมใกล้ชิด ( $r = .252$ ) กล่าวคือ ถ้าได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องควบคุมใกล้ชิด ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นอย่างเล็กน้อยเช่นเดียวกัน และการมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับข้อคำถาม (3) สามารถใช้วิจารณญาณของท่านในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ ( $r = .290$ ) กล่าวคือ สามารถใช้วิจารณญาณของท่านในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นอย่างเล็กน้อยเช่นเดียวกัน

หากพิจารณาเป็นรายด้านของด้านความหลากหลายของลักษณะงานซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยรวม ( $r = .449$ ) กล่าวคือ เมื่อปัจจัยลักษณะงานด้านความหลากหลายของลักษณะงานเพิ่มขึ้น ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน และหากพิจารณาจำแนกตามแต่ละข้อคำถามพบว่า ความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับ (1.) งานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถหลายด้านประกอบกัน ( $r = .242$ ) กล่าวคือ เมื่องานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถหลายด้านประกอบกัน ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นอย่างเล็กน้อย และการมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับข้อคำถาม (2) มีโอกาสใช้วิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ ที่แตกต่างจากเดิมในการทำงาน ( $r = .441$ ) กล่าวคือ ถ้ามีโอกาสใช้วิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ ที่แตกต่างจากเดิมในการทำงาน ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะ

เพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน อีกทั้งยังมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับข้อคำถาม (3) งานที่ทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ ทำทายนไม่ซ้ำซากจำเจ ( $r = .435$ ) กล่าวคือ ถ้างานที่ทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ ทำทายนไม่ซ้ำซากจำเจ ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน

หากพิจารณาเป็นรายด้านของด้านเอกลักษณ์ของงานซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรโดยรวม ( $r = .344$ ) กล่าวคือ เมื่อปัจจัยลักษณะงานด้านเอกลักษณ์ของงานเพิ่มขึ้น ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน และหากพิจารณาจำแนกตามแต่ละข้อคำถามพบว่า ความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับ (1) สามารถระบุวิธีการทำงาน ขั้นตอนการทำงานที่ทำอยู่ได้อย่างชัดเจน ( $r = .275$ ) กล่าวคือ เมื่องานที่ทำมีวิธีการทำงาน ขั้นตอนการทำงานที่ทำอยู่ได้อย่างชัดเจน ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นอย่างเล็กน้อย และการมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับข้อคำถาม (2) สามารถทำงานที่รับผิดชอบได้โดยไม่ต้องขอคำแนะนำจากผู้อื่น ( $r = .182$ ) กล่าวคือ ถ้าหากสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้โดยไม่ต้องขอคำแนะนำจากผู้อื่น ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นอย่างเล็กน้อยเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับข้อคำถาม (3) สามารถเห็นผลสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจน ( $r = .384$ ) กล่าวคือ ถ้างานที่ทำอยู่สามารถเห็นผลสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจน ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน

หากพิจารณาเป็นรายด้านของด้านผลงานป้อนกลับของงานซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรโดยรวม ( $r = .410$ ) กล่าวคือ เมื่อปัจจัยลักษณะงานด้านผลงานป้อนกลับของงานเพิ่มขึ้น ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน และหากพิจารณาจำแนกตามแต่ละข้อคำถามพบว่า ความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับ (1.) มีโอกาสได้ทราบผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าดีเพียงใด ( $r = .325$ ) กล่าวคือ เมื่อมีโอกาสดำเนินการปฏิบัติงานของตนเองว่าดีเพียงใด ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้น และการมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับข้อคำถาม (2) ผลงานของตนได้รับความสนใจจากผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ( $r = .327$ ) กล่าวคือ ถ้าหากผลงานของตนได้รับความสนใจจากผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับข้อคำถาม (3) การประเมินผลงานที่ผ่านมาเป็นไปอย่างถูกต้องและยุติธรรม ( $r = .388$ ) กล่าวคือ ถ้างานที่ทำอยู่มีการประเมินผลงานที่ผ่านมาเป็นไปอย่างถูกต้องและยุติธรรม ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน

หากพิจารณาเป็นรายด้านของด้านงานมีโอกาสนปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรโดยรวม ( $r = .479$ ) กล่าวคือ เมื่องานนั้นมีโอกาสนปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเพิ่มขึ้น ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน และหากพิจารณา

จำแนกตามแต่ละข้อคำถามพบว่า ความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับ (1) การทำงานในแผนกเน้นการทำงานร่วมกันมากกว่าต่างคนต่างทำ ( $r = .389$ ) กล่าวคือ ถ้าลักษณะงานเน้นการทำงานร่วมกันมากกว่าต่างคนต่างทำ ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้น และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับข้อคำถาม (2) งานที่ทำมีโอกาสรู้จักสนิทสนมกับบุคคลอื่นทั้งที่เป็นเพื่อนร่วมงาน และผู้มาติดต่องาน ( $r = .405$ ) กล่าวคือ ถ้างานที่ทำมีโอกาสรู้จักสนิทสนมกับบุคคลอื่นทั้งที่เป็นเพื่อนร่วมงานและผู้มาติดต่องาน ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้น เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับข้อคำถาม (3) ความสัมพันธ์ระหว่างตนกับเพื่อนร่วมงานเป็นไปอย่างแน่นแฟ้น ( $r = .389$ ) กล่าวคือ ถ้างานที่ทำอยู่มีโอกาเอื้ออำนวยให้ความสัมพันธ์ระหว่างตนกับเพื่อนร่วมงานเป็นไปอย่างแน่นแฟ้น ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน

**ตารางที่ 4.18** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวมต่อปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานจำแนกตามรายด้านและรายข้อคำถาม

ประสบการณ์การทำงาน	ความผูกพันที่มีต่อองค์กรโดยรวม			
	r	Sig (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
<b>ปัจจัยประสบการณ์การทำงานโดยภาพรวม</b>	<b>0.788**</b>	<b>0.00</b>	<b>สูง</b>	<b>บวก</b>
<b>ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร</b>				
1 องค์กรทำให้รู้สึกว่าพนักงานเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า	0.626**	0.00	สูง	บวก
2 รู้สึกมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร	0.597**	0.00	สูง	บวก
3 ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติ และให้ความสำคัญกับตนเองเหมือนเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ	0.536**	0.00	สูง	บวก
<b>รวม</b>	<b>0.677**</b>	<b>0.00</b>	<b>สูง</b>	<b>บวก</b>



**ตารางที่ 4.18** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวมต่อปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานจำแนกตามรายด้านและรายข้อคำถาม (ต่อ)

ประสบการณ์การทำงาน	ความผูกพันที่มีต่อองค์กรโดยรวม			
	r	Sig (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
<b>ความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้</b>				
1 ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานคุ้มค่า กับความอดทน	0.610**	0.00	สูง	บวก
2 ท่านสามารถใช้ประโยชน์จากสวัสดิการของ องค์กรได้ตรงตามความต้องการ	0.552**	0.00	สูง	บวก
3 รู้สึกว่าองค์กรจะเป็นที่พึ่งพาได้ トラบจนท่าน เกษียณอายุ	0.726**	0.00	สูง	บวก
<b>รวม</b>	<b>0.677**</b>	<b>0.00</b>	<b>สูง</b>	<b>บวก</b>
<b>ความคาดหวังที่ต้องการได้รับการตอบสนองขององค์กร</b>				
1 งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ ความสามารถ	0.387**	0.00	ปานกลาง	บวก
2 งานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ	0.498**	0.00	ปานกลาง	บวก
3 องค์กรสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสพัฒนา ความรู้ความสามารถ เช่น การฝึกอบรม คุงาน	0.561**	0.00	สูง	บวก
<b>รวม</b>	<b>0.594**</b>	<b>0.00</b>	<b>สูง</b>	<b>บวก</b>
<b>ทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร</b>				
1 ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อต้องการความช่วยเหลือ	0.379**	0.00	ปานกลาง	บวก
2 พนักงานทุกคนมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อน ร่วมงานทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	0.424**	0.00	ปานกลาง	บวก
3 นโยบายการบริหารงานขององค์กรเป็นไป อย่างมีระเบียบ และหลักเกณฑ์	0.560**	0.00	สูง	บวก
<b>รวม</b>	<b>0.561**</b>	<b>0.00</b>	<b>สูง</b>	<b>บวก</b>

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวมต่อปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานจำแนกตามรายด้าน และรายข้อคำถาม โดยพบค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 ในทุกด้านของปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน กล่าวคือ ทุกด้านและทุกข้อคำถามของปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลางไปจนถึงระดับสูงกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานโดยภาพรวมนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรโดยรวม ( $r = 0.788$ ) กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มขึ้น ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน

หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความรู้สึกมีความสำคัญต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยรวม ( $r = 0.677$ ) กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความรู้สึกว่าสำคัญต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน และหากพิจารณาจำแนกตามแต่ละข้อคำถามพบว่า ความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับ (1) องค์กรทำให้รู้สึกว่าพนักงานเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า ( $r = 0.626$ ) กล่าวคือ เมื่อองค์กรทำให้รู้สึกว่าพนักงานเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับข้อคำถาม (2) รู้สึกมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร ( $r = 0.597$ ) กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับข้อคำถาม (3) ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติและให้ความสำคัญกับตนเองเหมือนเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ( $r = 0.536$ ) กล่าวคือ ถ้าหากผู้บังคับบัญชาปฏิบัติและให้ความสำคัญกับอย่างเท่าเทียมกันเหมือนเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน

หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยรวม ( $r = 0.755$ ) กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้เพิ่มขึ้น ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน และหากพิจารณาจำแนกตามแต่ละข้อคำถามพบว่า ความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับสูงกับ (1) ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานคุ้มค่ากับความอดทน ( $r = 0.610$ ) กล่าวคือ เมื่อผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานคุ้มค่ากับความอดทน ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับข้อคำถาม (2) สามารถใช้ประโยชน์จากสวัสดิการขององค์กรได้ตรงตามความต้องการ ( $r = 0.552$ ) กล่าวคือ ถ้าสามารถใช้ประโยชน์จากสวัสดิการขององค์กรได้ตรงตามความต้องการ ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับข้อคำถาม (3) รู้สึกว่าองค์กรจะเป็น

ที่พึงพิงได้ トラบจนท่านเกษียณอายุ ( $r = 0.726$ ) กล่าวคือ ถ้าหากพนักงานรู้สึกว่าจะองค์กรจะเป็นที่พึงพิงได้ トラบจนเกษียณอายุ ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน

หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความคาดหวังที่ต้องการว่าจะได้รับการตอบสนองขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยรวม ( $r = 0.594$ ) กล่าวคือ เมื่อพนักงานสามารถคาดหวังการตอบสนองจากองค์กร ได้เพิ่มขึ้น ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน และหากพิจารณาจำแนกตามแต่ละข้อคำถามพบว่า ความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับ (1) งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ ( $r = 0.387$ ) กล่าวคือ เมื่องานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับข้อคำถาม (2) งานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ( $r = 0.498$ ) กล่าวคือ ถ้างานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับข้อคำถาม (3) องค์กรสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การฝึกอบรม ด้งาน ( $r = 0.561$ ) กล่าวคือ ถ้าหากองค์กรสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การฝึกอบรม ด้งาน ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน

หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยรวม ( $r = 0.561$ ) กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กรในทางบวก ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน และหากพิจารณาจำแนกตามแต่ละข้อคำถามพบว่า ความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับ (1.) ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการความช่วยเหลือ ( $r = 0.379$ ) กล่าวคือ เมื่องานที่ทำได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการความช่วยเหลือ ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับข้อคำถาม (2.) พนักงานทุกคนมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ( $r = 0.424$ ) กล่าวคือ ถ้าพนักงานทุกคนมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับข้อคำถาม (3.) นโยบายการบริหารงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีระเบียบและหลักเกณฑ์ ( $r = 0.560$ ) กล่าวคือ ถ้าหากนโยบายการบริหารงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีระเบียบและหลักเกณฑ์ ความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน

#### 4.4 ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

**ตารางที่ 4.19** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันที่มีต่อองค์กรแต่ละด้านต่อปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานในแต่ละด้าน

ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร		ด้านความเชื่อมั่น	ด้านความเต็มใจ	ด้านความปรารถนา
ความมีอิสระในการทำงาน	Pearson Correlation	0.38**	0.41**	0.27**
	Sig (2-tailed)	0.00	0.00	0.00
ความหลากหลายของลักษณะงาน	Pearson Correlation	0.43**	0.40**	0.36**
	Sig (2-tailed)	0.00	0.00	0.00
เอกลักษณ์ของงาน	Pearson Correlation	0.34**	0.35**	0.24**
	Sig (2-tailed)	0.00	0.00	0.00
ผลการป้อนกลับของงาน	Pearson Correlation	0.42**	0.34**	0.33**
	Sig (2-tailed)	0.00	0.00	0.00
งานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่น	Pearson Correlation	0.48**	0.49**	0.33**
	Sig (2-tailed)	0.00	0.00	0.00

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**ตารางที่ 4.20** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันที่มีต่อองค์กรแต่ละด้านต่อปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานในแต่ละด้าน

ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร		ด้านความเชื่อมั่น	ด้านความเต็มใจ	ด้านความปรารถนา
ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร	Pearson Correlation	0.68**	0.56**	0.54**
	Sig (2-tailed)	0.00	0.00	0.00
ความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้	Pearson Correlation	0.69**	0.50**	0.72**
	Sig (2-tailed)	0.00	0.00	0.00
ความคาดหวังที่จะได้รับจากองค์กร	Pearson Correlation	0.59**	0.50**	0.48**
	Sig (2-tailed)	0.00	0.00	0.00
ทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร	Pearson Correlation	0.59**	0.45**	0.45**
	Sig (2-tailed)	0.00	0.00	0.00

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 และ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรใน ด้านความเชื่อที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กรของพนักงานธุรกิจบัตรเครดิตและ สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 1.1: ความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ในด้านความเชื่อที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 1.2: ความหลากหลายของลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มี ต่อองค์กรในด้านการเชื่อที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 1.3: เอกลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรใน ด้านความเชื่อที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 1.4: ผลการป้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ในด้านความเชื่อที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 1.5: งานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ที่มีต่อองค์กรในด้านการเชื่อที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อ องค์กรในด้านการเชื่อที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กรของพนักงานธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2.1: ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ที่มีต่อองค์กรในด้านการเชื่อที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 2.2: ความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้มีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ที่มีต่อองค์กรในด้านการเชื่อที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 2.3: ความคาดหวังที่ต้องการได้รับจากการตอบสนองขององค์กรมีความสัมพันธ์ กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านการเชื่อที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 2.4: ทักษะที่ดีที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กรมีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านการเชื่อที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3: ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรใน ด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อ ส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



สมมติฐานที่ 3.1: ความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

สมมติฐานที่ 3.2: ความหลากหลายของลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

สมมติฐานที่ 3.3: เอกลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

สมมติฐานที่ 3.4: ผลการป้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

สมมติฐานที่ 3.5: งานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

สมมติฐานที่ 4: ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4.1: ความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

สมมติฐานที่ 4.2: ความรู้สึกว่าคุณค่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

สมมติฐานที่ 4.3: ความคาดหวังที่ต้องการได้รับการตอบสนองขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

สมมติฐานที่ 4.4: ทักษะที่ดีที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

สมมติฐานที่ 5: ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้ของพนักงานธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 5.1: ความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

สมมติฐานที่ 5.2: ความหลากหลายของลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้



สมมติฐานที่ 5.3: เอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

สมมติฐานที่ 5.4: ผลการป้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

สมมติฐานที่ 5.5: งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

สมมติฐานที่ 6: ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้ของพนักงานธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 6.1: ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

สมมติฐานที่ 6.2: ความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

สมมติฐานที่ 6.3: ความคาดหวังที่ต้องการได้รับจากการตอบสนองขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

สมมติฐานที่ 6.4: ทักษะที่ดีมีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้ โดยสามารถตั้งสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

ความผูกพันที่มีต่อองค์กรแต่ละด้านกับปัจจัยด้านลักษณะงานแต่ละด้าน

$H_0$ : ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ไม่มีความสัมพันธ์ กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร

$H_1$ : ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำมีความสัมพันธ์ กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร

โดยทดสอบสมมติฐานดังกล่าวข้างต้นด้วยวิธีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของ เพียร์สัน (Pearson's Correlation) โดยพบการวิเคราะห์พบค่า P - Value น้อยกว่า 0.05 ในทุกด้านของปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานที่มีต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นการปฏิเสธ  $H_0$ : ปัจจัยด้านลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร และยอมรับ  $H_1$ : ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ในสมมติฐานทุกข้อที่ 1, 3, และ 5 กล่าวคือ ทุกด้านของปัจจัยลักษณะในงานมีความสัมพันธ์กันทางบวกกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความผูกพันที่มีต่อองค์กรแต่ละด้านกับปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานแต่ละด้าน  
 $H_0$ : ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร  
 $H_1$ : ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร  
 โดยทดสอบสมมติฐานดังกล่าวข้างต้นด้วยวิธีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) โดยพบการวิเคราะห์พบค่า P - Value น้อยกว่า 0.05 ในทุกด้านของปัจจัยประสพการณ์ในการทำงานที่มีต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นการปฏิเสธ  $H_0$ : ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร และยอมรับ  $H_1$ : ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ในสมมติฐานทุกข้อที่ 2, 4, และ 6 กล่าวคือ ทุกด้านของปัจจัยประสพการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กันทางบวกกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อแยกพิจารณาสำหรับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรจะสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ต่อทุกด้านของปัจจัยลักษณะงานและปัจจัยประสพการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ ( $r = 0.69$ ) ด้านความรู้สึว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ( $r = 0.68$ ) ด้านความคาดหวังที่จะได้รับจากองค์กร ( $r = 0.59$ ) ด้านทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร ( $r = 0.59$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับความสัมพันธ์กันสูง ตามมาด้วยลักษณะงานด้านมีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่น ( $r = 0.48$ ) ด้านลักษณะงานด้านความหลากหลายของลักษณะงาน ( $r = 0.43$ ) ลักษณะงานด้านผลการป้อนกลับของงาน ( $r = 0.42$ ) ลักษณะงานด้านความมีอิสระตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ( $r = 0.38$ ) และลักษณะงานด้านเอกลักษณ์ของงาน ( $r = 0.34$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับความสัมพันธ์แบบปานกลาง

สำหรับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ต่อทุกด้านของปัจจัยลักษณะงานและปัจจัยประสพการณ์ในการทำงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้ ด้านความรู้สึว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ( $r = 0.56$ ) ด้านความรู้สึว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ ( $r = 0.50$ ) ด้านความคาดหวังที่จะได้รับจากองค์กร ( $r = 0.50$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับความสัมพันธ์กันสูง ตามมาด้วยลักษณะงานด้านมีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่น ( $r = 0.49$ ) ด้านทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร ( $r = 0.45$ ) ลักษณะงานด้านความมีอิสระตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ( $r = 0.41$ ) ด้านลักษณะงานด้านความหลากหลายของลักษณะงาน ( $r = 0.40$ ) ลักษณะงานด้านเอกลักษณ์ของงาน ( $r = 0.35$ ) และลักษณะงานด้านผลการป้อนกลับของงาน ( $r = 0.34$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับความสัมพันธ์แบบปานกลาง

สำหรับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ต่อทุกด้านของปัจจัยลักษณะงานและปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้ ด้านความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ ( $r = 0.72$ ) ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ( $r = 0.54$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับความสัมพันธ์กันสูง ตามมาด้วยด้านความคาดหวังที่จะได้รับจากองค์กร ( $r = 0.48$ ) ด้านทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร ( $r = 0.45$ ) ด้านลักษณะงานด้านความหลากหลายของลักษณะงาน ( $r = 0.36$ ) ลักษณะงานด้านมีโอกาสนปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ( $r = 0.33$ ) ลักษณะงานด้านผลการป้อนกลับของงาน ( $r = 0.33$ ) ซึ่งจัดอยู่ในระดับความสัมพันธ์แบบปานกลาง และลักษณะงานด้านความมีอิสระตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ( $r = 0.27$ ) กับลักษณะงานด้านเอกลักษณะของงาน ( $r = 0.24$ ) โดยจัดว่าเป็นความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

**ตารางที่ 4.21** การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Step – wise Multiple Regression Analysis) โดยใช้ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานโดยภาพรวมและปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานโดยภาพรวมเป็นตัวพยากรณ์ความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวม

Model	b	R	R Square	Std. Est	$\beta$	t	Sig
(Constant)	0.505					2.896	0.004
ประสบการณ์ในการทำงาน โดยภาพรวม	0.861	0.788	0.621	0.417	0.788	18.862	0.000

จากตารางที่ 4.21 เป็นการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Step-wise Multiple Regression Analysis) โดยใช้ปัจจัยลักษณะงานโดยภาพรวมและปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานโดยภาพรวมเป็นตัวพยากรณ์ความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวม โดยผลการวิเคราะห์ได้แสดงให้เห็นว่า มีปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานโดยภาพรวมเพียง 1 ด้าน ที่สามารถทำนายความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถอธิบายและพยากรณ์ความผูกพันที่มีต่อองค์กรร่วมกันได้ร้อยละ 62 ( $R^2 = 0.621$ ) และสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ: ความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวม =  $0.505 + (0.861)$   
ประสบการณ์การทำงานโดยภาพรวม

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน: ความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวม =  $0.505 + (0.788)$   
ประสบการณ์การทำงานโดยภาพรวม

**ตารางที่ 4.22** การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Step – wise Multiple Regression Analysis) โดยใช้ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานแต่ละด้าน และปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานแต่ละด้านเป็นตัวพยากรณ์ความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวม

Model	b	R	R Square	Std. Est	$\beta$	t	Sig
(Constant)	5.706					3.267	0.001
ความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้	1.172	0.755	0.571	3.993	0.495	8.689	0.000
ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร	0.550	0.788	0.620	3.765	0.201	3.324	0.001
ทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงานและองค์กร	0.501	0.799	0.639	3.678	0.158	3.157	0.002
ลักษณะงานด้านความหลากหลายของลักษณะงาน	0.296	0.805	0.648	3.642	0.110	2.382	0.018

จากตารางที่ 4.22 เป็นการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ แบบเป็นขั้นตอน (Step – wise Multiple Regression Analysis) โดยใช้ปัจจัยลักษณะงานแต่ละด้านทั้ง 5 ด้าน และปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานทั้ง 4 ด้าน รวมทั้งสิ้น 9 ด้าน เป็นตัวพยากรณ์ความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวม โดยผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า มีปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร และทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร และปัจจัยลักษณะงานเพียง 1 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงานด้านความหลากหลายของลักษณะงาน ที่สามารถทำนายความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 ด้านดังกล่าวสามารถอธิบายและพยากรณ์ความผูกพันที่มีต่อองค์กรร่วมกันได้ร้อยละ 64.8 ( $R^2 = 0.648$ ) และสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ: ความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวม =  $5.706 + (1.172)$  ประสบการณ์ด้านความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ +  $(0.550)$  ประสบการณ์ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร +  $(0.501)$  ประสบการณ์ด้านทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร +  $(0.296)$  ลักษณะงานด้านความหลากหลายของลักษณะงาน

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน: ความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวม =  $5.706 + (0.495)$  ประสบการณ์ด้านความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ +  $(0.201)$  ประสบการณ์ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร +  $(0.158)$  ประสบการณ์ด้านทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร +  $(0.110)$  ลักษณะงานด้านความหลากหลายของลักษณะงาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา ธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่าง งานวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 219 คน โดยวัตถุประสงค์ในงานวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วย 2 ประการ ได้แก่ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน ธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์นั้น ถูกนำมาใช้วิเคราะห์ในเชิงสถิติ ซึ่งประกอบไปด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

#### 5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### 5.1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 219 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพบว่า เป็นเพศชายจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 92.20 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี โดยมีจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 75.40 มีสถานะโสดจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปีขึ้นไปจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 37.90 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 53.90



### 5.1.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน

การวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของลักษณะงาน เอกลักษณะของงาน ผลการป้อนกลับของงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยสามารถนำเสนอเป็นค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 3.93 (S.D. = 0.51) ซึ่งจัดอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ งานมีโอกาสนปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.72) ตามมาด้วยด้านความมีอิสระตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.59) ด้านเอกลักษณะของงาน ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.61) ด้านผลการป้อนกลับของงาน ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.66) และน้อยที่สุดในด้านความหลากหลายของลักษณะงาน ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.75)

ด้านความมีอิสระตัดสินใจในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความมีอิสระในการทำงานโดยรวมในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.59) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ (2) ท่านได้รับความเชื่อถือ และไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องควบคุมใกล้ชิด ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.70) ตามมาด้วย (3) ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของท่านในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.68) และ (1) ท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานของตนได้ ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.80) โดยทุกข้อคำถามอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

ด้านความหลากหลายของลักษณะงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความหลากหลายของลักษณะงานโดยรวมในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.75) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ (1) งานที่ท่านต้องใช้ความรู้ ความสามารถหลายด้านประกอบกัน ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.76) ตามมาด้วย (2) ท่านมีโอกาสใช้วิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ ที่แตกต่างจากเดิมในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 0.87) โดยข้อคำถามดังกล่าวได้รับความความคิดเห็นในระดับสูง แต่ (3) งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ ทำท่าย ไม่ซ้ำซากจำเจ ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 1.03) ได้รับความความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านเอกลักษณะของงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อเอกลักษณะของงานโดยรวมในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.61) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ (1) ท่านสามารถระบุวิธีการทำงาน ขั้นตอนการทำงานที่ทำอยู่ได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.70) และ (3) ท่านสามารถเห็นผลสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.75) ตามมาด้วย (2) ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้โดยไม่ต้องขอคำแนะนำจากผู้อื่น ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = 0.79) โดยทุกข้อคำถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

ด้านผลการป้อนกลับของงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อผลการป้อนกลับของงานโดยรวมในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.66) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบข้อที่มี



ระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ (1) ท่านมีโอกาสได้ทราบผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าดีเพียงใด ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D. = 0.80) ตามมาด้วย (3) การประเมินผลงานที่ผ่านมาเป็นไปอย่างถูกต้องและยุติธรรม ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.79) และ (2) ผลงานของท่านได้รับความสนใจจากผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.77) โดยทุกข้อคำถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

ด้านงานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่องานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยรวมในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.72) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ (2) งานที่ท่านทำมีโอกาสได้รู้จักสนิทสนมกับบุคคลอื่นทั้งที่เป็นเพื่อนร่วมงาน และผู้มาติดต่องาน ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.84) ตามมาด้วย (1) การทำงานในแผนกของท่านเน้นการทำงานร่วมกันมากกว่าต่างคนต่างทำ ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.93) และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงาน เป็นไปอย่างแน่นแฟ้น ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.85) โดยทุกข้อคำถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

### 5.1.3 การวิเคราะห์ปัจจัยประสพการณ์ในการทำงาน

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับประสพการณ์ในการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทักษะที่ดีมีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร โดยสามารถนำเสนอเป็นค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ด้านประสพการณ์ในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 3.77 (S.D. = 0.62) ซึ่งจัดอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ทักษะที่ดีมีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.64) ตามมาด้วยด้านความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.74) ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.74) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นจัดอยู่ในระดับสูง แต่พบว่าด้านความรู้สึกว่าคุณสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.86) ซึ่งเป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดและจัดอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร โดยรวมในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.74) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ (3) ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติ และให้ความสำคัญกับท่านเหมือนเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 0.86) ตามมาด้วย (2) ท่านรู้สึกมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.83) และ (1) องค์กรทำให้ท่านรู้สึกว่าพนักงานเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 0.87) โดยทุกข้อคำถามอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

ด้านความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้โดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.86) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ (2) ท่านสามารถใช้ประโยชน์จากสวัสดิการขององค์กรได้ตรงตามความต้องการ ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = 0.93) โดยเป็นข้อคำถามเพียงข้อเดียวที่จัดอยู่ในระดับสูง ส่วนข้อคำถามด้านอื่นจัดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ (1) ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานคุ้มค่ากับความอดทน ( $\bar{X} = 3.54$ , S.D. = 0.91) และ (3) ท่านรู้สึกว่องค์กรจะเป็นที่พึ่งพิงได้ トラバจนท่านเกษียณอายุ ( $\bar{X} = 3.34$ , S.D. = 1.20)

ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรโดยรวมในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.74) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ (3) องค์กรสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การฝึกอบรม ฌงาน ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.97) ตามมาด้วย (1) งานที่ท่านได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ ความสามารถ ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.82) และ (2) งานที่ท่านทำมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.94) โดยทุกข้อคำถามอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

ด้านทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร โดยรวมในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.64) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ (1) ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.71) ตามมาด้วย (2) พนักงานทุกคนมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.80) และ (2) นโยบายการบริหารงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีระเบียบและหลักเกณฑ์ ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.84) โดยทุกข้อคำถามอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

#### 5.1.4 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กร

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 3.75 (S.D. = 0.68) ซึ่งจัดอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.60) ตามมาด้วยด้านความเชื่อมั่น

อย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.71) ซึ่งมีความคิดเห็นจัดอยู่ในระดับสูง แต่พบว่าด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ( $\bar{X} = 3.26$ , S.D. = 1.02) เป็นด้านที่มีคะแนนความคิดเห็น โดยเฉลี่ยน้อยที่สุดและจัดอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อด้านดังกล่าวโดยรวมในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.71) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ (3) ท่านคิดว่าปัญหาขององค์กรเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.84) ตามมาด้วย (1) ท่านภูมิใจที่จะบอกกับใคร ๆ ว่าเป็นสมาชิกขององค์กรที่อยู่ในปัจจุบัน ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.86) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นในระดับสูง แต่ด้าน (2) ท่านเห็นด้วยกับนโยบายขององค์กรเป็นส่วนใหญ่ ( $\bar{X} = 3.59$ , S.D. = 0.90) ซึ่งเป็นด้านที่มีความคิดเห็น โดยเฉลี่ยน้อยที่สุดและจัดอยู่ในระดับปานกลาง

ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อดังกล่าวโดยรวมในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ (1) ท่านทุ่มเทในงานอย่างเต็มที่ทุกครั้ง เมื่อได้รับการมอบหมายงาน ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.60) ตามมาด้วย (2) ท่านพร้อมที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 0.69) และ (3) ท่านรู้สึกห่วงใยต่ออนาคตขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ว่าจะมีแนวโน้มเป็นอย่างไร ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.82) โดยทุกข้อคำถามอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อดังกล่าวโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26$ , S.D. = 1.02) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบข้อที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ (2) ท่านคิดว่าองค์กรที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นองค์กรที่ดีที่สุด สำหรับการเลือกทำงานด้วย ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 1.05) ตามมาด้วย (1) ท่านเลือกทำงานกับองค์กรในปัจจุบันต่อไปแม้มีโอกาสเปลี่ยนงานที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า ( $\bar{X} = 3.24$ , S.D. = 1.05) และ (3) ท่านตั้งใจจะทำงานกับองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณอายุ ( $\bar{X} = 3.00$ , S.D. = 1.25) โดยทุกข้อคำถามอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

## 5.2 การทดสอบข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเชื่อที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กรของพนักงานธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร  
 ความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเชื่อที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร

ความหลากหลายของลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเชื่อที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร

เอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเชื่อที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร

ผลการป้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเชื่อที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร

งานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเชื่อที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเชื่อที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กรของพนักงานธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเชื่อที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร

ความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเชื่อที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร

ความคาดหวังที่ต้องการได้รับการตอบสนองขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเชื่อที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร

ทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเชื่อที่จะยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3: ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

ความหลากหลายของลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

เอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

ผลการป้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

งานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

สมมติฐานที่ 4: ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

ความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

ความคาดหวังที่ต้องการได้รับการตอบสนองขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

ทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

สมมติฐานที่ 5: ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้ของพนักงานธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

ความหลากหลายของลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

เอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

ผลการป้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรในด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้



งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรใน ด้านความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

สมมติฐานที่ 6: ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มี ต่อองค์กรในด้านการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้ของพนักงานธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ในด้านการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

ความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ในด้านการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

ความคาดหวังที่ต้องการได้รับการตอบสนองขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ที่มีต่อองค์กรในด้านการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

ทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ในด้านการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้ โดยสามารถตั้งสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลาย ของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ชนก ทราขขาว (2553) ปารีชาติ บัวเป็ง (2554) แสงเดือน รักษาใจ (2554) อัจจิมา สุกุลมงคลลาภ (2560) แต่ในขณะที่งานวิจัย ของ ลลิตา จันทรงาม (2559) กลับพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ทั้งด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการพัฒนาการทำงาน ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านภาวะผู้นำ และด้านค่าตอบแทน ทั้งหมดนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวม แต่เมื่อ พิจารณาปัจจัยแต่ละตัวพบว่า มีเพียงปัจจัยความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ไม่มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ด้านการรักษาพนักงานไว้ในองค์กร และความมีอิสระ ตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน ประกอบด้วย ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญ ต่อองค์กร ความรู้สึกที่องค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่ได้รับตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติ ต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ชนก ทราขขาว (2553) ปารีชาติ บัวเป็ง (2554) ธนรัฐ นาทอง (2556) จรรยา ห่วงเทศ (2557) ที่ สนับสนุนผลงานวิจัยว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานกับความผูกพันที่มีต่อ องค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง ในขณะที่ อัจจิมา สุกุลมงคลลาภ



(2560) พบว่าปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานของพนักงาน พบว่าภาพรวมของปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานรวมถึงด้านความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียงขององค์กร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความรู้สึกลึกซึ้งคิดว่าตนเองมีความสำคัญในองค์กร และด้านความรู้สึกลึกซึ้งว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

### 5.3 ข้อเสนอแนะต่อองค์กร และผู้บริหาร

จากการทำงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา ธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ผลการศึกษปัจจัยด้านลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของลักษณะงาน เอกลักษณะของงาน ผลการป้อนกลับของงาน งานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งทุกข้อมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรทุกข้อ ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่ในระดับที่มากที่สุดก็ตาม แต่หากบริษัทฯ ต้องการเพิ่มความระดับความผูกพันในองค์กร บริษัทฯ ควรจะต้องแก้ไข หรือเพิ่มความมีอิสระในการทำงานให้กับพนักงาน และเอกลักษณะของงาน เนื่องจากผลของความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หากเราสามารถตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานได้โดยที่ไม่จำกัดความคิด หรือเพิ่งเล็งเงินมากเกินไปให้ความมีอิสระกับพนักงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถสร้างสรรค์ผลงานให้มีความเป็นเอกลักษณะตอบสนองกับองค์กรได้เช่นกัน

ผลการศึกษปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย ความรู้สึกลึกซึ้งว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกลึกซึ้งว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นหากบริษัทฯ ต้องการเพิ่มความผูกพันในองค์กร บริษัทฯ ควรจะต้องสนับสนุนกิจกรรมที่สามารถสร้างความรู้สึกทำให้พนักงานรู้สึกได้ว่า ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร และความรู้สึกลึกซึ้งว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้ เพราะทั้ง 2 ข้อมีความสัมพันธ์ในระดับมากอยู่แล้ว หากยิ่งเพิ่มจะทำให้เราสามารถรักษาพนักงานให้ยังอยู่กับองค์กรพร้อมทั้งยังสามารถกระตุ้นการทำผลงานของพนักงานได้อีกด้วย เพราะพนักงานอาจจะต้องการตอบแทนองค์กรสำหรับการดูแลพนักงานที่ดี

## 5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) โดยไม่เฉพาะเจาะจง เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์กรในธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) โดยรวมทั้งกรุงเทพฯ หรือทั่วประเทศไทยในธุรกิจการเงิน เนื่องจากในปัจจุบันกฎหมายของธนาคารแห่งประเทศไทยระหว่างธนาคาร และธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) มีความแตกต่างกันในข้อกฎหมายอาจทำให้งานวิจัยส่วนมากมุ่งเน้นไปที่งานวิจัยเกี่ยวกับธนาคาร ซึ่งไม่ได้ครอบคลุมถึงธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non – Bank) ดังนั้น เพื่อให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ได้อย่างทั่วถึงจึงควรทำงานวิจัยให้ครอบคลุมโดยมีมาตรฐานของคำว่าธุรกิจการเงิน

2. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงอาจต้องศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร และศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันมากที่สุด เพื่อสามารถนำปัจจัยดังกล่าวไปปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้เฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

## 5.5 ข้อจำกัดงานวิจัย

1. จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง พบว่าข้อมูลที่ได้รับยังไม่กระจายและยังมีการเกาะกลุ่มของคำตอบ จึงทำให้เห็นผลลัพธ์ที่ไม่แตกต่างอย่างชัดเจนเท่าที่ควร

2. หลังจากการเก็บข้อมูล พบว่า คำถามในแบบสอบถามในบางด้านควรเพิ่มจำนวนแบบสอบถามมากยิ่งขึ้นเพื่อนำให้เกิดความครอบคลุมในปัจจัยด้านต่าง ๆ มากขึ้น

## บรรณานุกรม

- จรรยา ห่วงเทศ. (2558). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ภาค 208. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 6.
- จรรยา ห่วงเทศ. (2558). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ภาค 208. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 6.
- ธนรัฐ นาทอง. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไดกินอินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด). การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พงศกร เผ่าไพโรจ. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด.
- วัลภา พัวพงษ์พันธุ์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมจิตร จันทร์เพ็ญ. (2557). ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- แสงเดือน รักษาใจ. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัทกรุงเทพประกันภัย จำกัด. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพประกันภัย.
- โสมย์สิริ มุลทองทิพย์. (2556). ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอนาทมระกา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศิลปากร.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- อัจฉิมา สกุลมมงคลลาภ. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานสังกัดธุรกิจขนาดใหญ่ธนาคารกรุงไทยสำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล.
- L. G. and Alutto, J. A. Hrebiniak. (1972). Personal and role-related factor in the development of organization commitment. *Administrative Science Quarterly*, (17), 555-562.
- R. M. Steers. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*. 46-56.
- Richard E. Walton. (1973). *Quality of working life: What is it?* Slone Management Review.
- Yamane Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Tokyo: Harper International.



ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง: ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา ธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแห่งหนึ่งในประเทศไทย

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา ธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแห่งหนึ่งในประเทศไทย” ในโครงการปริญญาโทสาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานทางวิชาการซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการกรอกแบบสอบถามด้วยความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด ซึ่งข้อคำตอบแต่ละข้อจะไม่มีผลเสียใดๆ ต่อท่านทั้งสิ้น และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. คำถามความคิดเห็นปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ
3. คำถามความคิดเห็นปัจจัยด้านประสบการณ์ในงาน
4. คำถามความคิดเห็นด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กร

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าคำตอบที่ท่านเลือกหรือเติมข้อความในช่องว่างที่กำหนดให้

1. เพศ
 

<input type="checkbox"/> 1. หญิง	<input type="checkbox"/> 2. ชาย	<input type="checkbox"/> 3. อื่นๆ
----------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------
2. อายุ
 

<input type="checkbox"/> 1. 21 – 30 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 31 – 40 ปี	<input type="checkbox"/> 3. มากกว่า 40 ปีขึ้นไป
--	--	---
3. สถานภาพสมรส
 

<input type="checkbox"/> 1. โสด	<input type="checkbox"/> 2. สมรส	<input type="checkbox"/> 3. หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่
---------------------------------	----------------------------------	---



4. ระดับการศึกษา
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี       2. ปริญญาตรี       3. สูงกว่าปริญญาตรี
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
1. ต่ำกว่า 3 ปี       2. 3 – 5 ปี       3. 5 ปีขึ้นไป
6. รายได้
1. ไม่เกิน 20,000 บาท       2. 20,001 – 40,000 บาท
3. 40,001 – 60,000 บาท       4. 60,001 บาทขึ้นไป

**ส่วนที่ 2:** ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ทำของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>ความมีอิสระในการทำงาน</b>						
1	ท่านมีโอกาสดำหนดเป้าหมาย และวิธีการทำงานของตนได้					
2	ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ โดยไม่ต้องควบคุมใกล้ชิด					
3	ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของท่านในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้					
<b>ความหลากหลายของงาน</b>						
1	งานที่ท่านทำต้องใช้ความรู้ ความสามารถหลายด้าน ประกอบกัน					
2	ท่านมีโอกาใช้วิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ ที่แตกต่าง จากเดิมในการทำงาน					
3	งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ ทำทหายไม่ซ้ำซากจำเจ					
<b>เอกลักษณ์ของงาน</b>						
1	ท่านสามารถระบุวิธีการทำงาน ขั้นตอนการทำงานที่ทำ อยู่ได้อย่างชัดเจน					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2	ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้โดยไม่ต้องขอคำแนะนำจากผู้อื่น					
3	ท่านสามารถเห็นผลสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจน					
<b>ผลการป้อนกลับของงาน</b>						
1	ท่านมีโอกาสได้ทราบผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าดีเพียงใด					
2	ผลงานของท่านได้รับความสนใจจากผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา					
3	การประเมินผลงานที่ผ่านมาเป็นไปอย่างถูกต้องและยุติธรรม					
<b>งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น</b>						
1	การทำงานในแผนกของท่านเน้นการทำงานร่วมกันมากกว่าต่างคนต่างทำ					
2	งานที่ท่านทำมีโอกาสได้รู้จักสนิทสนมกับบุคคลอื่นทั้งที่เป็นเพื่อนร่วมงาน และผู้มาติดต่องาน					
3	ความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงาน เป็นไปอย่างแน่นแฟ้น					

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็น หรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร</b>						
1	องค์กรทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณงานเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า					
2	ท่านรู้สึกมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร					
3	ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติ และให้ความสำคัญกับท่านเหมือนเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ					
<b>ความรู้สึกว่าองค์กรสามารถเป็นที่พึ่งพาได้</b>						
1	ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานคุ้มค่ากับความอดทน					
2	ท่านสามารถใช้ประโยชน์จากสวัสดิการขององค์กรได้ตรงตามความต้องการ					
3	ท่านรู้สึกว่าการจะเป็นที่พึ่งพิงได้ ทราบจนท่านเกษียณอายุ					
<b>ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร</b>						
1	งานที่ท่านได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ ความสามารถ					
2	งานที่ท่านทำมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ					
3	องค์กรสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การฝึกอบรม ติวงาน					
<b>ทัศนคติที่มีให้กับเพื่อนร่วมงาน และองค์กร</b>						
1	ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการความช่วยเหลือ					
2	พนักงานทุกคนมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
3	นโยบายการบริหารงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีระเบียบและหลักเกณฑ์					

ส่วนที่4: ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร</b>						
1	ท่านภูมิใจที่จะบอกกับใคร ๆ ว่าเป็นสมาชิกขององค์กรที่อยู่ในปัจจุบัน					
2	ท่านเห็นด้วยกับนโยบายขององค์กรเป็นส่วนใหญ่					
3	ท่านคิดว่าปัญหาขององค์กรเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข					
<b>ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร</b>						
1	ท่านทุ่มเทในงานอย่างเต็มที่ทุกครั้ง เมื่อได้รับการมอบหมายงาน					
2	ท่านพร้อมที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร					
3	ท่านรู้สึกห่วงใยต่ออนาคตขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ว่าจะมีแนวโน้มเป็นอย่างไร					
<b>ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร</b>						
1	ท่านเลือกทำงานกับองค์กรในปัจจุบันต่อไปแม้มีโอกาสเปลี่ยนงานที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า					
2	ท่านคิดว่าองค์กรที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นองค์กรที่ดีที่สุดสำหรับการเลือกทำงานด้วย					
3	ท่านตั้งใจจะทำงานกับองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณอายุ					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

## ภาคผนวก ข

## ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

สรุปค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้ง 3 ชุด

ปัจจัย	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
<b>ปัจจัยด้านลักษณะงาน</b>		
ความมีอิสระในการทำงาน	3	0.754
ความหลากหลายของงาน	3	0.798
ความมีเอกลักษณ์ของงาน	3	0.736
ผลป้อนกลับของงาน	3	0.802
งานมีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่น	3	0.759
<b>รวม</b>	<b>15</b>	<b>0.889</b>
<b>ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงาน</b>		
ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร	3	0.834
ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้	3	0.787
ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร	3	0.752
ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	3	0.749
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>0.899</b>
<b>ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร</b>		
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3	0.757
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3	0.802
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	3	0.893
<b>รวม</b>	<b>9</b>	<b>0.896</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>36</b>	<b>0.950</b>