



ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
ORGANIZATION ENGAGEMENT OF
KASIKORN BANK EMPLOYEES

ปวีณา ทรงนุวัต
PAVEENA SONGNUWAT

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2558



ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
ORGANIZATION ENGAGEMENT OF
KASIKORN BANK EMPLOYEES

ปวีณา ทรงนุวัต

PAVEENA SONGNUWAT

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
ชื่อ นามสกุล นางสาวปวีณา ทรงนุวัต
ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชา การจัดการ
คณะ บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ แสงพ่ายัพ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชยุต ภาวนานันทกุล)

..... กรรมการ
(ดร.อัฐรมา นิลนพคุณ)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ แสงพ่ายัพ)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อนุมัติให้นับ
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ดร.ปริญญา มากสิน)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
ชื่อ นามสกุล	นางสาวปวีณา ทรงนุวัต
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาและคณะ	การจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกร และศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยใช้แบบสอบถามและแบบทดสอบ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน 289 คน จากการสุ่มแบบสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ถึง 0.05

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี อายุการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอยู่การทำงาน 1-5 ปี สถานภาพสมรส พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพที่โสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,001 บาท ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ พบว่าตำแหน่งงานที่รับผิดชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้าส่วน อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การที่ไม่แตกต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การที่ไม่แตกต่างกัน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การที่ไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในงานของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลางและอยู่ในทิศทางเดียวกัน

Thesis Title	Organization Engagement of Kasikorn Bank Employees
Author	Miss Paveena Songnuwat
Degree	Master of Business Administration (M.B.A)
Field Study	Management
Academic Year	2015

ABSTRACT

The objectives were to: study organization engagement of Kasikorn Bank employees; compare personal factors with organization engagement of Kasikorn Bank employees; and study job satisfaction of employees with relationship to organization engagement of Kasikorn Bank employees. The questionnaire and test were used for compiling data. The frequency, percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA, and Pearson's Pearson's correlation with statistical significance at the level of 0.01 to 0.05 were employed for data analysis.

The findings indicated that the majority of respondents aged between 21 and 30 years; their working years ranged between 1 and 5 years; their marital status was married; their average monthly income was 40,001 Baht or more; and their position was unit chief. The different ages and working years affected different organization engagement. Meanwhile, different marital status, average monthly income and position did not differently affect to organization engagement. In addition, job satisfaction had intermediate correlation with organization engagement of Kasikorn Bank employees and was at the same direction.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของ รศ.ดร.ประสงค์ แสงพายุพ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และให้ข้อคิดต่างๆ ของการทำวิจัยมาโดยตลอด

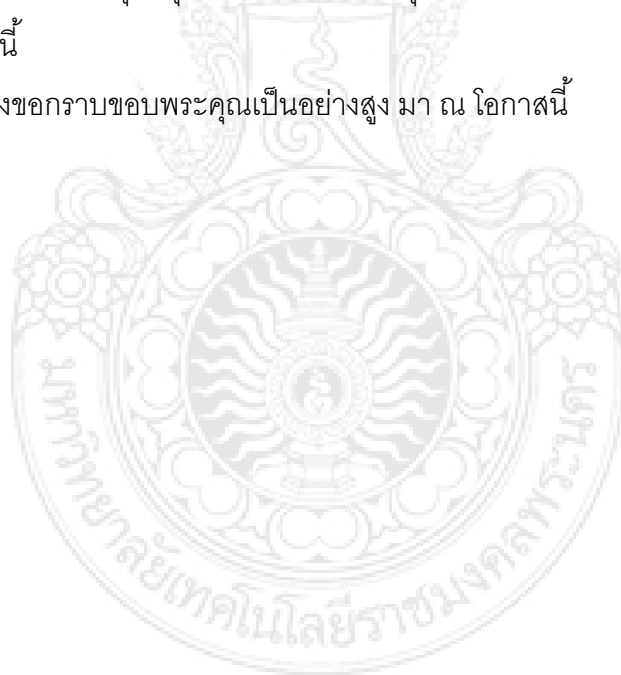
อาจารย์ผศ.ดร.ชยุต ภวภานันท์กุล และอาจารย์ดร.อัฐฐมา นิลนพคุณ ที่กรุณาสละเวลามาเป็นอาจารย์สอบวิทยานิพนธ์ พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา

พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน ทุกๆ ท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการใช้เครื่องมือ และให้คำแนะนำในการทำงานเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณคุณพ่อ คุณแม่ ที่ให้การส่งเสริมสนับสนุนในการศึกษา ขอขอบคุณพี่น้องพนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายบริการจัดการด้านการเงิน ที่ให้กำลังใจในการทำวิจัยมาโดยตลอด และท้ายที่สุด ขอขอบคุณ คุณสิทธิเดช นาคะเกตุ ที่ให้กำลังใจและแรงบันดาลใจให้เกิดความสำเร็จในครั้งนี้

ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ปวีณา ทรงนุวัต



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRAC	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ณ
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 องค์ประกอบตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	2
1.4 กรอบแนวความคิด	3
1.5 สมมติฐานการวิจัย	4
1.6 ขอบเขตการวิจัย	4
1.7 นิยามศัพท์	4
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกสิกรไทย	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร	9
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	16
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
3. วิธีดำเนินการวิจัย	38
3.1 รูปแบบการวิจัย	38
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	45
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.6 สรุป	49
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	81
5.1 สรุปผลการวิจัย	81
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	85
5.3 ข้อเสนอแนะงานวิจัย	88
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	89
บรรณานุกรม	90
ภาคผนวก	95
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์	96
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์หาค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญ	107
ภาคผนวก ค ตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่าง Krejcie and Morgan	116
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	119
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	126

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
2.1 แสดงถึงผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจน้อยมีแนวโน้มจะขาดงานบ่อยขึ้น	24
2.2 แสดงถึงการแสดงออกของพนักงานมีความไม่พึงพอใจในงาน	25
2.3 แสดงถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน	27



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 ตารางจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง	39
4.1 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับอายุ	51
4.2 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามอายุการทำงาน	52
4.3 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามสถานภาพสมรส	52
4.4 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	53
4.5 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามตำแหน่งงาน	54
4.6 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ด้านผลตอบแทน	55
4.7 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ด้านลักษณะงาน	56
4.8 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ด้านสวัสดิการต่างๆ	56
4.9 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน	57
4.10 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ด้านหัวหน้างาน	58
4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานจำแนกตามอายุ	59
4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ด้านความปรารถนาอย่าง แรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรกับอายุ เป็นรายคู่	61
4.13 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน ในภาพรวม จำแนกตามอายุได้เป็นรายคู่	61
4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานจำแนกตามอายุการทำงาน	63

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.15 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่าง ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การกับอายุการทำงานเป็นรายคู่	64
4.16 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก ในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การกับอายุการทำงาน เป็นรายคู่	65
4.17 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การกับอายุการทำงาน เป็นรายคู่	65
4.18 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ในภาพรวม จำแนกตามอายุการทำงานได้เป็นรายคู่	66
4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรส	67
4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	69
4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ	71
4.22 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย	73
4.23 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย	74
4.24 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการต่างๆ ของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.25 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความผูกพัน ต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย	77
4.26 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับความผูกพัน ต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย	78
4.27 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของ พนักงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย	80



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารกสิกรไทยได้ให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกส่วนที่มีการพัฒนาองค์การ เนื่องจากปัจจุบันสถาบันการเงินมีการแข่งขันกันอย่างสูง ดังนั้นการรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์และเป็นคนดีให้อยู่กับองค์การให้นานที่สุดจึงเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถมีทางเลือกที่จะไปทำงานให้กับองค์การอื่นที่ดีกว่า ให้ผลตอบแทน สวัสดิการหรือโอกาสในการเติบโตก้าวหน้าในอาชีพตำแหน่งงาน องค์การจึงต้องพยายามหาวิธีที่จะทำให้พนักงานในองค์การของตนเองมีความผูกพันต่อองค์การ จึงได้ทุ่มเทงบประมาณด้านทรัพยากรต่างๆ สำหรับการพัฒนาพนักงานอย่างเต็มที่เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานอยู่กับองค์การและใช้ความรู้ความสามารถมาพัฒนาศักยภาพในทุกๆด้านให้กับองค์การตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (รองผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการจัดการด้านการเงิน,2558)

โดยธนาคารมองเห็นว่าการที่จะสร้างและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถและทำงานได้ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของธนาคารนั้นค่อนข้างยากและใช้งบประมาณในการสรรหาพนักงานใหม่เข้ามาทดแทน ธนาคารกสิกรไทยจึงวางแผนและดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างฐานกำลังคนในอนาคตให้มีศักยภาพและจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ เพื่อช่วยลดความเสี่ยงในการสูญเสียความสามารถในการแข่งขันขององค์การ ในสภาวะที่มีการแข่งขัน พนักงานที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงด้วย (ธนาคารกสิกรไทย,2558)

องค์การทุกองค์การไม่ว่าจะดำเนินการหรือปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ย่อมที่จะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับพนักงานในองค์การว่ามีความผูกพันต่อองค์การมากน้อยเพียงใด พนักงานเองก็มีความหวังที่จะได้พบกับสิ่งที่ดี ๆ เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และตอบสนองความพึงพอใจของตนได้ องค์การใดที่ทำให้พนักงานนั้นก้าวไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ พนักงานย่อมต้องการทำงานอยู่ในองค์การนั้นต่อไป ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ พร้อมทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานให้องค์การอย่างสุดความสามารถเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์การ แต่ถ้าองค์การใดไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของพนักงานได้ พนักงานย่อมจะไม่มี ความผูกพัน

กับองค์การและส่งผลเสียต่อองค์การในหลาย ๆ ด้าน การที่องค์การต่าง ๆ ไม่ว่าจะภาครัฐ เอกชน จะสามารถรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์การจำเป็นที่จะต้องสร้างแรงจูงใจรวมถึงการสร้าง ความผูกพันในองค์การ ซึ่งผลดังกล่าวจะส่งผลให้คนและงานจะเอื้อประโยชน์ต่อกัน ทำให้เกิดความผูกพันมากยิ่งขึ้น (วรรณิภา นิลสุวรรณ, 2554 : 2)

การศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย” จึงนับว่าเป็นเรื่องสำคัญต่อองค์การอย่างมาก ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ในการนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

1.2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

1.3 องค์ประกอบตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

องค์ประกอบตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ได้แก่ ตัวแปรต้น (independent variables) และตัวแปรตาม (dependent variable)

1.3.1 องค์ประกอบตัวแปรต้น (Dependent variable) ได้แก่

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ประกอบไปด้วย อายุ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ประกอบไปด้วย ผลตอบแทน ลักษณะงาน สวัสดิการต่างๆ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน

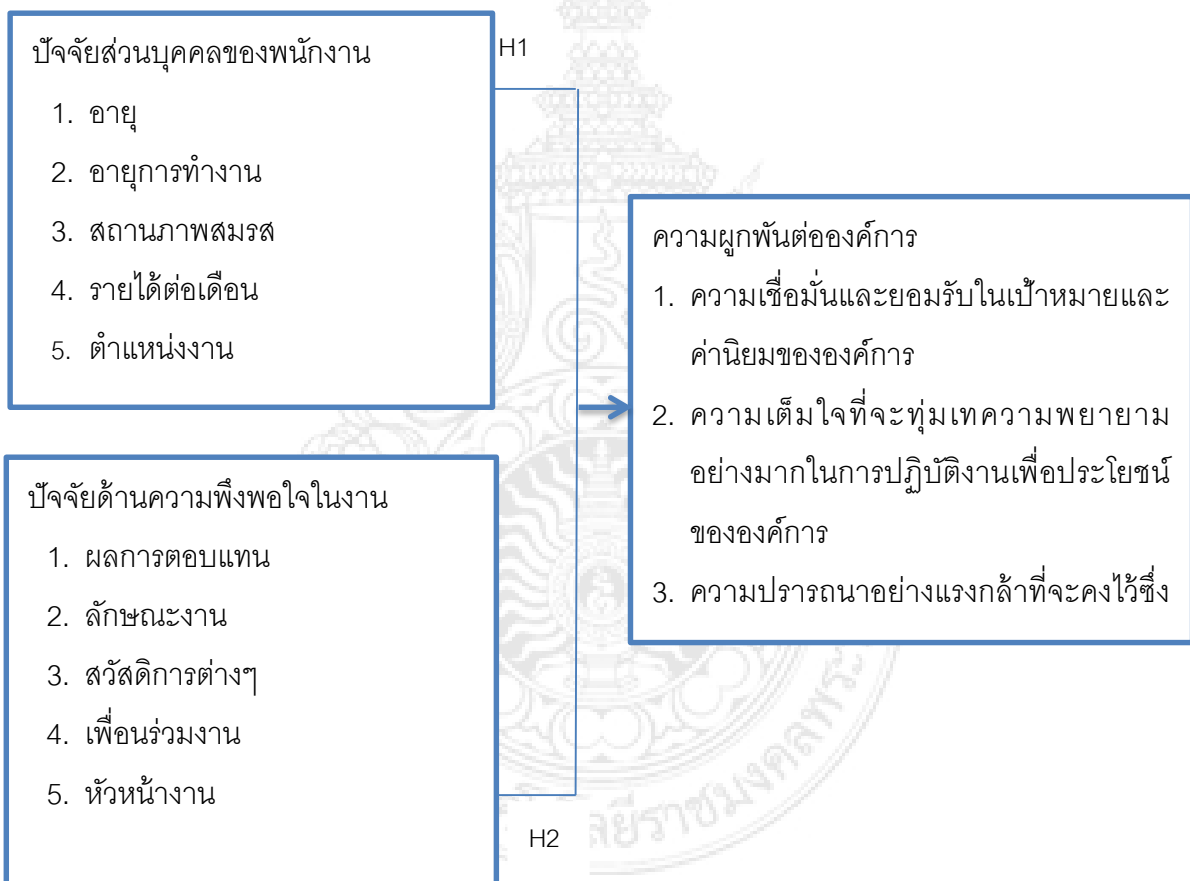
1.3.2 องค์ประกอบของตัวแปรตาม(dependent variable) ได้แก่

ความผูกพันต่อองค์การประกอบไปด้วย ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภายในองค์การ

1.4 กรอบแนวความคิด

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



1.5 สมมติฐานการวิจัย

1.5.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการประเมินความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่แตกต่างกัน (H_1)

1.5.2 สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (H_2)

1.6 ขอบเขตการวิจัย

1.6.1 ขอบเขตทางด้านเนื้อหาที่ทำการวิจัยครั้งนี้ ผู้เขียนได้ศึกษาตามแนวทางความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน เพื่อลดอุปสรรคและปัญหาในการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจต่างๆ ในการปฏิบัติงานและรักษาพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีให้อยู่กับองค์การตลอดไป

1.6.2 ขอบเขตทางด้านประชากรประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานกสิกรไทย สำนักพหุโยธิน จำนวนพนักงาน 1,121 คน ณ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2558 โดยอ้างอิงข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารกสิกรไทย

1.6.3 ขอบเขตทางด้านระยะเวลาระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2558 ถึงเดือน พฤษภาคม 2559 ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559

1.7 นิยามศัพท์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายของงานวิจัยนี้เป็นไปในทางเดียวกัน หรือให้ตรงกันจึงได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักพหุโยธิน

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานได้แก่ อายุ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง สภาวะของอารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติของพนักงานที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติอยู่ โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจและสนุก ร่าเริง ดังนั้น เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานที่เขาทำ เขาก็จะมีความพยายาม มีความสุขในการทำงาน และมีความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นในงานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยแบ่งออกดังนี้

ผลตอบแทน คือ ค่าจ้างแรงงาน การให้ค่าจ้างแรงงานในอัตราที่เหมาะสม ก็จะทำให้พนักงานพึงพอใจได้นอกจากนี้ ค่าจ้างก็ต้องมีความยุติธรรม โดยเฉพาะในบรรดาคนงานหรือลูกจ้างที่มีคุณสมบัติเดียวกัน

ลักษณะงาน คือ พนักงานมีความชอบถนัด และความสนใจในงานนั้นหรือไม่ ถ้ามีความชอบ ความสนใจในงานแล้ว ย่อมจะมีความพึงพอใจในงานนั้นเป็นทุนอยู่แล้ว ในขณะที่ทำงานไป มีโอกาสที่จะเรียนรู้งาน รู้สิ่งใหม่ๆ มากขึ้น

สวัสดิการต่างๆ หมายถึง สิ่งที่พนักงานได้รับตอบแทนจากการปฏิบัติงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น ค่าที่พัก ค่าน้ำมันรถ บำนาญ บำเหน็จ ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อความพึงพอใจในงานเช่นกัน

เพื่อนร่วมงาน หากเพื่อนร่วมงานในองค์กรดี สามารถทำงานกันได้ ย่อมส่งผลทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น

หัวหน้างาน มีทักษะการบริหารงานและหลักมนุษยสัมพันธ์มากน้อยเพียงใด และเมื่อมีปัญหา หัวหน้าสามารถแก้ปัญหาหรือให้คำแนะนำแก่พนักงานได้เพียงใด หากหัวหน้างานดี ย่อมทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความคิดของพนักงานที่มีต่อองค์กรในลักษณะที่วัดจากการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานและต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.8.1 ทำให้ทราบถึงความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
- 1.8.2 ผู้วิจัยอื่น ๆ นักวิชาการและนักศึกษา สามารถใช้งานวิจัยเป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าต่อไป
- 1.8.3 บุคคลทั่วไป สามารถใช้ผลงานวิจัยเป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าและประยุกต์ใช้กับธุรกิจอื่นๆ ได้



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกสิกรไทย
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
- 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลทั่วไป ธนาคาร กสิกรไทย

ประวัติและความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกสิกรไทย ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท และพนักงานชุดแรกเริ่มเพียง 21 คน มีอาคารซึ่งเป็นสาขาสำนักถนนเสือป่าในปัจจุบันเป็นที่ทำการแห่งแรก การดำเนินงานของธนาคารประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี เพียง 6 เดือนหรือเพียงงวดบัญชีแรกที่สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2488 มียอดเงินฝากสูงถึง 12 ล้านบาท มีสินทรัพย์ 15 ล้านบาท

จากจุดที่เริ่มต้นจนถึงวันนี้ ธนาคารกสิกรไทยเติบโตอย่างมั่นคง ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2558 มีทุนจดทะเบียน 30,486 ล้านบาท มีสินทรัพย์จำนวน 2,474,871 ล้านบาท เงินรับฝากจำนวน 1,653,391 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อจำนวน 1,548,238 ล้านบาท มีสาขาและสำนักงานย่อยในประเทศ จำนวน 1,128 สาขา แบ่งเป็นเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 326 สาขา และส่วนภูมิภาคจำนวน 802 สาขา มีสาขาและสำนักงานตัวแทนต่างประเทศจำนวน 14 แห่ง ได้แก่ สาขาลอสแอนเจลิส สาขาฮ่องกง สาขาหมู่เกาะเคย์แมน สาขาเซินเจิ้น สาขาเฉิงตู สาขาย่อยหลงกั๋ง สำนักงานผู้แทนกรุงปักกิ่ง สำนักงานผู้แทนนครเซี่ยงไฮ้ สำนักงานผู้แทนเมืองคุนหมิง สำนักผู้แทนงานกรุงโตเกียว สำนักงานผู้แทนกรุงย่างกุ้ง ธนาคารท้องถิ่น นครหลวงเวียงจันทน์ สปป.

ลาว สำนักงานผู้แทนกรุงฮานอย และสำนักงานผู้แทนนครโฮจิมินห์ สาขาและสำนักงานผู้แทนในต่างประเทศเหล่านี้ ให้บริการและส่งเสริมความสะดวกรวดเร็วต่างๆ ด้านการค้า การเงินระหว่างประเทศไทยและประเทศคู่ค้าทั่วโลก

ตลอดระยะเวลากว่า 69 ปีที่ผ่านมา ธนาคารมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ภายใต้คำขวัญของธนาคารที่ว่า “บริการทุกระดับประทับใจ” โดยการนำนวัตกรรมเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กรควบคู่กับการบริการอย่างสม่ำเสมอ ทำให้องค์กรมีการพัฒนาการบริการและคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่สำคัญๆ ออกมา ธนาคารกสิกรไทยถือเป็นธนาคารแห่งแรกในประเทศไทยที่ให้บริการบัตรเครดิตในชื่อว่า บัตรเครดิตตอเนกประสงค์ให้บริการถอนเงินอัตโนมัติ จากเครื่องจ่ายเงิน 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นต้นแบบของการให้บริการเอทีเอ็มที่แพร่หลายในปัจจุบัน ในปี 2516 เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกที่ออกไปรับฝากเงินประเภทอัตราดอกเบี้ยลอยตัว (Floating Rate Certificate of Deposits) ในตลาดการเงินของลอนดอน (มูลค่า 25 ล้านดอลลาร์สหรัฐ) ในปี 2523 เป็นผู้ริเริ่มนำระบบรีเ็นจินีเรีย (Reengineering) มาใช้เป็นธนาคารแรก ซึ่งได้สร้างการตื่นตัวให้วงการธนาคารพาณิชย์ไทยในการปรับปรุงรูปแบบสาขาและการให้บริการ ในปี 2536 มีการเปิดบริการสาขารูปแบบใหม่ Coffee Banking เป็นแห่งแรกของเอเชีย ในปี 2546 และการที่ธนาคารกสิกรไทยได้เป็นผู้ริเริ่มในการให้บริการบัตรเครดิตติดชิพอัจฉริยะ ซึ่งเป็นมาตรฐานบัตรเครดิตในยุคใหม่ ในปี 2548 รวมถึงการสร้างนวัตกรรมใหม่ทางการเงิน “K Now” ให้บริการคำปรึกษาและสร้างองค์ความรู้ด้านต่างๆ แก่ลูกค้าทุกระดับ ทำให้ชีวิตของกลุ่มลูกค้าส่วนบุคคล สะดวก สบาย สมบูรณ์ เป็น “ชีวิตเอกเขนก” และกลุ่มลูกค้าธุรกิจ มีธุรกิจที่เติบโต แข็งแกร่ง ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนเป็น “ธุรกิจไร้ขีดจำกัด” ในปี 2550 การออกบัตรเครดิต Limited Edition การ์ตูนคาแรคเตอร์ ทั้ง Paul Frank, Angry Birds, Hello Kitty และการ์ตูนแอนิเมชันไทย “ยักษ์” และยังเป็นธนาคารแรกที่ให้บริการโอนเงินสำหรับแรงงานไปยังสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ ในปี 2555

นอกจากนี้ธนาคารกสิกรไทยยังเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรก ที่สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้แผนนโยบายการ ให้บริการทางการเงินที่ครบวงจรในทุกความต้องการทางการเงินของลูกค้าโดยการดำเนินธุรกิจในรูปแบบ “เครือข่ายธนาคารกสิกรไทย” โดยมี 6 บริษัท ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย บริษัท แพลตฟอร์มกสิกรไทย จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท ลีสซิงกสิกรไทย จำกัด โดยเป้าหมายสูงสุดที่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารของธนาคารวางไว้เมื่อลูกค้านึกถึงคำว่า

KBANK หรือธนาคารกสิกรไทย คือ “ความสะอาด ความรวดเร็วในการให้บริการและการทำธุรกิจ” ความสมดุลเป็นเป้าหมายที่ธนาคารวางไว้ทั้งภาพลักษณ์ (Image) และบุคลิก (Character) ของธนาคารที่ไม่รูกหนักไปด้านใดด้านหนึ่ง “ทำทุกอย่าง อย่างสมดุล” และกลยุทธ์ขององค์กรที่ใช้เสมอมาคือ “บริการ ทุกระดับ ประทับใจ” ซึ่งหมายถึง การที่ธนาคารมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มาใช้บริการของธนาคารในทุกด้านให้ได้มากที่สุด ภายใต้วิสัยทัศน์ขององค์กรที่ว่า “ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่มั่นคงที่สุดที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ และกระทำทุกวิถีทางเพื่อเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้า” ดังนั้นจึงทำให้ธนาคารกสิกรไทยสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนจนถึงปัจจุบันนี้ (ธนาคารกสิกรไทย, 2558)

สำนักงานใหญ่ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานพลโยธิน ตั้งอยู่ที่ 400/22 ถ. พลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 ตึกสำนักงานพลโยธิน มี 19 ชั้น มีฝ่ายงานทั้งหมดจำนวน 14 ฝ่าย รวมมีพนักงานทั้งหมด 1,121 คน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายความผูกพันต่อองค์กร

Mathis and Jackson, 2003 (อ้างถึงใน พิเชิต เทพวรรณ, 2554: 175) อธิบายความผูกพันต่อองค์กรว่า คือระดับความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายขององค์กรของพนักงาน และความต้องการที่จะทำงานให้กับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานจะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน

Robbins, 2001 (อ้างถึงใน พิมพรรณ มโนภินิเวศ, 2550: 25) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร คือ บุคคลยอมรับเป้าหมายขององค์กรและต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรไว้ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดอัตราการลาออกจากรางานที่ดีที่สุดมากกว่าความพึงพอใจในงาน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรแสดงถึงทัศนคติและพฤติกรรม การตอบสนองของบุคคลที่มีต่อองค์กรในภาพรวม แต่ความพึงพอใจในงานจะจำกัดอยู่เพียงแค่วิถีปฏิบัติของบุคคลที่มีต่องานที่รับผิดชอบเท่านั้น

Steven L. McShane, and Mary Ann Von Glinow (2008: 119) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า การแสดงพฤติกรรมทางอารมณ์ของพนักงานที่มุ่งออกมาในรูปแบบความพึงพอใจในงานและจึงแสดงออกมาในรูปแบบของความจงรักภักดีที่มีให้ต่อองค์กร

Dunham (1984: 370) ได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 ด้านคือ 1) ความรู้สึกด้านความรู้สึก คือ ความรู้สึกของพนักงานว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 2) ความผูกพันต่อเนื้อ คือ การที่พนักงานอยู่กับองค์กรโดยยึดเรื่องต้นทุนในการทำงาน 3) ความผูกพันเกิดจากบรรทัดฐานทางสังคม คือ ความรู้สึกของพนักงานที่เกิดจากความรู้สึกว่าต้องทำงานอยู่กับองค์กรตลอดไป

Northcraf and Neale (1990: 464-465) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กรที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างมาก โดยมีองค์ประกอบ 3 ประการคือ 1) ศรัทธาและเชื่อมั่นในตัวองค์กร 2) มีความตั้งใจที่จะพยายามอยู่เพื่อองค์กร 3) มีความตั้งใจที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร

ณพัชร ปางปัญญากุลชัย (2553: 18) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกและพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อองค์กร มีการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจที่จะทำเพื่อความสำเร็จขององค์กร และจะแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

พิมพ์พรณ มโนภินเวศ (2550: 26) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นทัศนคติในแง่ของบุคคลที่มีต่อองค์กร มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นสมาชิกส่วนหนึ่งในองค์กรและเต็มใจที่จะทำงานในองค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และต้องการคงสภาพที่จะดำรงอยู่กับองค์กรต่อไป

สุธาร์ตน์ หมูแฮม (2552: 31) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า มีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร และมีความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

จริยญา โกงเหลง (2552: 18-19) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การโดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมและการแสดงออกของสมาชิกในองค์การและด้านทัศนคติของสมาชิกและองค์การ ซึ่งสามารถอธิบายได้คือ ด้านพฤติกรรมและการแสดงออกของสมาชิกในองค์การ คือ ลักษณะการแสดงออกของพนักงานที่พร้อมเต็มใจที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจ ความสามารถที่มีอยู่ให้กับองค์การ การมีส่วนร่วมในองค์การมีความจงรักภักดีต่อองค์การ ความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ พร้อมที่จะดำรงเป็นสมาชิกภาพขององค์การ ด้านทัศนคติของสมาชิกในองค์การ คือ ทัศนคติที่ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับองค์การ และมีความเชื่อว่าเมื่อปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์การแล้ว ย่อมได้ผลตอบแทนกลับมา เช่นการได้รับโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ศิริพร ไทยกรณ์ (2554: 36) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า ความผูกพันต่อองค์การสามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ 1) การยอมรับเป้าหมายขององค์การ คือ มีการยอมรับและพร้อมปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์การ 2) มีความพยายามที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานให้แก่องค์การคือ ทุ่มเทแรงกายแรงใจ ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ให้แก่องค์การ 3) มีความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ คือ มีความต้องการที่จะอยู่กับองค์การ ไม่คิดจะลาออกหรือเปลี่ยนงาน โยกย้ายจากการเป็นพนักงานขององค์การ

ภาณุกร สุขเกษม (2551: 18) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การและแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมในการทำงาน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่ยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์การ ความต้องการที่จะคงสภาพความเป็นสมาชิกขององค์การ และเต็มใจที่จะอุทิศตนเพื่อประโยชน์ขององค์การ

ศรัญญา ชี้อตรง (2554: 33) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า การที่พนักงานมีความรู้สึกภักดีรู้สึกยินดีกับองค์การ โดยการแสดงออกของแต่ละคนขึ้นอยู่กับรูปแบบของการทำงานเป็นระยะเวลานาน และไม่มีการโยกย้ายงาน

สรุปความผูกพันต่อองค์การคือ พฤติกรรมและความรู้สึกของพนักงานที่แสดงตนว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การมีค่านิยมกลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น มีความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ มีความเต็มกายและเต็มใจที่จะอุทิศเพื่อปฏิบัติงานขององค์การ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

Steers, 1976 (อ้างถึงใน สุธาร์ตน์ หมูแฮม, 2550: 30) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกที่พนักงานมีค่านิยมเช่นเดียวกับสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์การ และทุ่มเทที่จะทำงานหนักเพื่อการดำเนินงานขององค์การ โดยพฤติกรรมที่แสดงออก คือเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การจะแสดงออกคือ 1) มีความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ 2) มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทปฏิบัติงานให้แก่องค์การ 3) มีความเชื่ออย่างแรงกล้า และยอมรับในค่านิยม และเป้าหมายขององค์การ

Mowday et al., (1979: 224-227) ได้ให้คำจำกัดความที่ได้รับอย่างกว้างขวาง เมื่อได้กำหนดความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเมื่อเทียบกับพนักงานที่มีส่วนร่วมการทำงานในองค์การโดยเฉพาะอย่างยิ่งแสดงให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การมี 3 องค์ประกอบหลักคือ 1) ความเชื่อมั่นในและการยอมรับของเป้าหมายขององค์กรและค่านิยมนั้น 2) ความตั้งใจที่จะทำให้ความพยายามอย่างมากสำหรับองค์กร และ 3) ความตั้งใจที่แข็งแกร่งหรือความปรารถนาที่จะยังคงอยู่กับองค์กร

Miner, 1992 (อ้างถึงใน จรินญา โกงเหลง, 2552: 15) ได้แบ่งแนวความคิดของความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 2 ด้านคือ 1) ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (behavior commitment) เป็นความผูกพันขององค์การคือ เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การจะมีการแสดงออกในรูปพฤติกรรมของการไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานยังคงอยู่กับองค์การต่อไป 2) ความผูกพันทางด้านทัศนคติ (attitudinal commitment) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งต่างจากแนวคิดแรกที่เป็นผลเนื่องจากการเปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้น มากกว่าคำนึงถึงความรู้สึกที่พนักงานจะแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์การเชิงทัศนคติในรูปของความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อที่จะทำงานให้กับองค์การ และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพสมาชิกขององค์การได้

Steers and Porter, 1979 (อ้างถึงใน พิรยา วิเศษจิตร, 2549: 7) ได้กล่าวว่า ความผูกพันเป็นขั้นตอนหนึ่งที่เกี่ยวข้องของความสัมพันธ์กับองค์การ คือ 1) การร่วมเป็นสมาชิกขององค์การ เป็นขั้นตอนแรกที่พนักงานเลือกเข้ามาเป็นสมาชิกภายในองค์การ 2) การผูกพันต่อองค์การ เป็นขั้นตอนที่พนักงานตัดสินใจที่จะผูกพันกับองค์การโดยเน้นความรู้สึกของพนักงานที่

พร้อมเต็มใจในการทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กร มีความเป็นหนึ่งเดียวกับเป้าหมายขององค์กร

3) การขาดงานและการลาออกของพนักงาน เป็นขั้นต้นสุดท้ายที่พนักงานต้องตัดสินใจว่าจะอยู่กับองค์กรต่อไปหรือลาออกจากองค์กร

Allen and Myer, 1989 (อ้างถึงในพีรยา วิเศษจิตร์, 2549: 8-10) ได้สรุปแนวคิดในเรื่องความผูกพันขององค์กร เป็น 3 จำพวก คือ 1) แนวคิดทางด้านทัศนคติ แนวคิดนี้กล่าวว่า เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผู้นำในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรตามแนวความคิดนี้ คือ ศาสตราจารย์ Lyman w. Porter แห่งมหาวิทยาลัย California และคณะซึ่งได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า 1.1) ความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับ ในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร คือการที่เป้าหมายขององค์กรและของพนักงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันได้ เมื่อพนักงานพิจารณาแล้วเห็นว่าค่านิยมขององค์กรเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ พนักงานก็จะแสดงตนเองว่าเห็นด้วยกับองค์กรและตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้น พนักงานจะประเมินองค์กรและรู้สึกต่อองค์กรในทางที่ดี รู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิก หรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เชื่อว่าองค์กรจะนำไปสู่ สภาวะที่มีโอกาสและสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้ 1.2) ความเต็มใจที่ต้องใช้ความพยายาม ในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กรคือ ความแสดงออกถึงความพยายามอย่าง เต็มใจ และตั้งใจอุทิศร่างกายแรงใจ สู่เป้าหมายขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ เมื่อปัญหาเกิดขึ้นจะพยายามแก้ปัญหา 1.3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรคือ การแสดงออกถึงความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์กร โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเงินเดือน รายได้ สถานะภาพ ตำแหน่งงาน ความเป็นอิสระทางอาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น และเป็นความตั้งใจและความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไปเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ไม่คิดจะลาออก ไม่ว่าจะองค์กรอยู่ในสภาวะปกติหรืออยู่ในฐานะวิกฤตอันเนื่องมาจากสาเหตุต่างๆ 2) แนวคิดด้านพฤติกรรม คือ เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ก็จะแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมการทำงานโดยที่ไม่คิดจะแยกย้าย หรือโยกงาน พนักงานที่ผูกพันต่อองค์กรก็จะคงสภาพอยู่กับองค์กรโดยไม่ย้ายที่ทำงานไปทำงานที่องค์กรอื่น 3) แนวคิดที่เกี่ยวกับความถูกต้องของสังคม กล่าวคือ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะเต็มใจอุทิศร่างกายแรงใจให้กับองค์กรซึ่งมาจากบรรทัดฐานและสังคม เมื่อ

พนักงานรู้สึกว่าเป็นสมาชิกขององค์กรแล้ว ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือ ความถูกต้อง ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นพันธะที่พนักงานต้องมีหน้าที่ทำงานให้กับองค์กร

สรุปงานวิจัยนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แนวความคิดของเสตีเยร์และพอตเตอร์ ,2526 ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรต้นที่ศึกษาคือปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน และตัวแปรตามความผูกพันต่อองค์กร อัลเลนและเมเยอร์ ,2540 แนวคิดเรื่องความผูกพันขององค์กร 3 จำพวก ได้แก่ ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพในองค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร

Cherrington, 1994 (อ้างถึงใน จรินญา โกงเหลง, 2552: 19) ได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากปัจจัยดังนี้ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ พนักงานที่มีอายุและอายุการทำงานในองค์กรมาก จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง เพศหญิงมีแนวโน้มผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย ผู้ที่มีการศึกษาน้อยจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง 2) ลักษณะงาน ได้แก่ งานที่มีความสำคัญและการได้มีส่วนร่วมในงานจะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรสูง และหากมีสับสนในงานจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลง 3) ลักษณะขององค์กร ได้แก่ การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร 4) ลักษณะประสบการณ์ในงาน ได้แก่ การคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร

Steers and Porter, 1983 (อ้างถึงใน ชนิดาภา พูนยศ, 2555: 11) ได้กล่าวว่าสิ่งมีชีวิตที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มคือ 1) โครงสร้างขององค์กร (structural characteristic) จะต้องมีหน้าที่ที่เด่นชัด ลักษณะเป็นระบบที่มีแบบแผน 2) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน (personal characteristic) เพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับรายได้ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานภาพสมรส 3) ลักษณะงาน (role related characteristic) คือ ลักษณะงานที่พนักงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน งานที่ทำทนาย 4) ประสบการณ์ในการทำงาน (work experience) คือ สิ่งที่พนักงานได้รับและเรียนรู้เมื่อเข้าไปทำงานในองค์กร

Baron (1986: 162-163) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะแตกต่างจากความพึงพอใจในงานคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนไปตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรนั้นคงมากกว่า แต่ความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ 4 ปัจจัยคือ 1) เกิดจากลักษณะงาน 2) เกิดจากโอกาสการได้รับงานใหม่และมีทางเลือกที่ดีกว่า 3) เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล 4) เกิดจากความพึงพอใจในการทำงาน

Allen and Myer, 1982 (อ้างถึงใน สุธาร์ตน์ หมูแฮม, 2552: 32) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (affective commitment) ประกอบด้วย 4 ปัจจัยคือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล (personal characteristic) 2) คุณลักษณะงาน (job characteristic) 3) ประสบการณ์ทำงาน (work experience) 4) คุณลักษณะโครงสร้าง (structural characteristic)

สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบไปด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแต่ละคน ลักษณะของงานที่ทำ โครงสร้างขององค์กร ประสบการณ์ในการทำงาน

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

นักทฤษฎีองค์กรทั่วไปยอมรับว่า ประสิทธิภาพขององค์กรมีผลมาจากปัจจัยหลายปัจจัย โดยเฉพาะพฤติกรรมของบุคคลที่มีผลต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลจากความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร นักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

Steers, 1976 (อ้างถึงใน สุธาร์ตน์ หมูแฮม, 2552: 38) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้ 1) ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างมีความมั่นคงมากกว่าความพึงพอใจในงาน ถึงจะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่อยู่อย่างมั่นคง 2) ความผูกพันต่อองค์กรครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานและยังสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อองค์กร 3) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเครื่องมือที่วัดประสิทธิภาพขององค์กร

Shore and Martin (1989: 635) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจใช้วัดระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรเพียงช่วงระยะเวลาสั้นๆ แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัววัดการปฏิบัติงานในองค์กรได้ยาวนานกว่า

Miner (1992: 115) กล่าวว่า พนักงานที่ไม่ชอบงานที่ทำอยู่แต่ได้รับผลตอบแทนที่พอใจ พนักงานอาจไม่ลาออกจากองค์กร หรือพนักงานที่ชอบงานที่ทำอยู่ในองค์กรแต่อาจทำงานไม่ดีเนื่องจากไม่ได้รับผลตอบแทนที่ต้องการ

เสนาะ ติเยาว์ (2535: 34-35) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันองค์กรไว้ดังนี้ 1) ก่อให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน 2) เป็นสิ่งกระตุ้นให้ตัดสินใจและแก้ปัญหาได้เร็ว 3) การป้องกันตัวเอง 4) สามารถสร้างระบบการสื่อสารที่ดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร 5) ช่วยแก้ไขหรือลดความขัดแย้งในองค์กร 6) สามารถลดความเห็นแก่ตัวของพนักงานในองค์กร

อภิสิทธิ์ รักษาวงศ์ (2545: 17) ได้สรุปเกี่ยวกับความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้ 1) มีส่วนเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร 2) ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าของร่วมกับสมาชิกในองค์กรทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ 3) เป็นตัวกลางระหว่างความต้องการของพนักงานกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ 4) สามารถใช้เป็นการทำนายการเข้าออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน 5) ช่วยลดปัญหาจากสภาพแวดล้อมจากภายนอก เป็นผลมาจากพนักงาน มีความรัก ความผูกพันต่อองค์กรของตนเอง

จากแนวคิดข้างต้นจะเห็นได้ว่า ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างมากเพราะยังมีความผูกพันต่อองค์กรมากส่งผลทำให้การลาออก การขาดงานของพนักงานน้อย ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน และพนักงานพร้อมอุทิศตนให้กับงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ยงยุทธ เกษสาคร (2544: 153) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้สึกยินดี มีความสุขในการทำงาน หรือมีทัศนคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในองค์กรหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในลักษณะเป็นตัวกระตุ้นให้ทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการได้

Laurie J Mullins (1999: 630) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในงานว่า ความพึงพอใจเป็นแนวคิดที่ซับซ้อนและมีหลายแง่มุมมองของแต่ละคนที่แตกต่างกันไป ความพึงพอใจจะมีแรงจูงใจต่อเมื่อมีการได้รับสิ่งจูงใจตอบแทนกลับมา จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่ได้รับ

McShane & Von Glinow (2007) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นการประเมินผลการทำงานของพนักงานในการทำงานซึ่งเป็นเรื่องที่น่าศึกษามากที่สุดขององค์การ เป็นลักษณะการประเมินผลงานการรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานและประสบการณ์ทางอารมณ์ในที่ทำงาน พนักงานที่มีความพึงพอใจในงาน การประเมินผลทำงานของพวกเขาขึ้นอยู่กับ การสังเกตและประสบการณ์ทางอารมณ์ของพวกเขา ความพึงพอใจในงานของแต่ละบุคคลมีแง่มุมที่แตกต่างกันไป พนักงานอาจต้องการเพื่อนร่วมงาน แต่ในขณะเดียวกันถ้ามีปริมาณงานที่มากขึ้นความพึงพอใจของพนักงานก็จะน้อยลง

Don Hellriegel John W.Slocum and Jr., Richard W. Woodman (2001) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรมในองค์การที่น่าสนใจมากที่สุดคือเรื่องทัศนคติของพนักงานที่มีต่อหน้าที่ในการทำงานซึ่งมักเรียกว่า ความพึงพอใจในงาน ที่มาของความพึงพอใจในงานมีความน่าสนใจเป็นพิเศษเพราะบ่อยครั้งที่พนักงานมักจะแนะนำให้หาแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถนำมาปฏิบัติได้จริง ความพึงพอใจหรือไม่พอใจกับงาน แท้จริงแล้วมันคือการเก็บรวบรวมทัศนคติในการทำงานที่เฉพาะเจาะจงที่อาจจะเกี่ยวข้องกับเรื่องต่างๆ ของงาน

Feldman and Arnold (1983: 192) ได้ให้ความหมายว่าเป็นอารมณ์ในแง่บวกของพนักงานที่มีต่องานที่ทำ

วินัย ไชยทอง (2547: 74) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลโดยรวมของทัศนคติของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนทำนั่นเอง ซึ่งแสดงออกด้วยอารมณ์ ความรู้สึก ความนึกคิดและ พฤติกรรม

ศิริพร ม่านกลาง (2552: 65) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่มีต่องานของตนที่รับผิดชอบหรือต่องานที่ทำอยู่ และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับงานในด้านบวกและด้านลบ

Spector, 1997 (อ้างถึงในทัศนีย์ ัฒมณีเจริญ, 2550: 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกในงานว่าพอใจหรือไม่พอใจ เป็นความรู้สึกโดยทั่วไปหรือโดยภาพรวมเกี่ยวกับงานในด้านผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หัวหน้างานสวัสดิการต่างๆ รางวัลจากผลการ

ปฏิบัติกร ด้านระเบียบข้อบังคับการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน และการสื่อสารภายในองค์กร

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติของพนักงานที่มีความรู้สึกว่าพอใจหรือไม่พอใจในงาน ได้แก่ ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หัวหน้างาน สวัสดิการต่างๆ รางวัลจากผลการปฏิบัติกร ด้านระเบียบข้อบังคับการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน และการสื่อสารภายในองค์กร

แนวความคิดของความพึงพอใจในงาน

Spector, 1997 (อ้างถึงในทัศนีย์ อัญมณีเจริญ, 2550: 20) เสนอแนวความคิดว่าความพึงพอใจในงานมี 9 ประการ คือ 1) ผลตอบแทน ได้แก่ เงินเดือน ผลตอบแทน 2) การเลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน 3) หัวหน้างาน ได้แก่ หัวหน้างานที่เราสามารถปรึกษาปัญหาโดยตรง 4) สวัสดิการ ได้แก่ สวัสดิการอื่น ๆ ที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน 5) รางวัลจากผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การยอมรับ คำชมเชย 6) ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน ได้แก่ กฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับ นโยบายและขั้นตอนการทำงาน 7) เพื่อนร่วมงาน ได้แก่ พนักงานในองค์กรคนอื่นที่เกี่ยวข้องในการทำงาน 8) ลักษณะงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบ หน้าที่ 9) การสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารในองค์กร

Hackman and Oldham, 1974 (อ้างถึงในทัศนีย์ อัญมณีเจริญ, 2550: 22) เสนอแนวความคิดว่าความพึงพอใจในงานมีองค์ประกอบ 5 ประการ 1) ทักษะการทำงาน ได้แก่ ทักษะความชำนาญและความสามารถในการทำงาน ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าในงาน 2) ลักษณะเฉพาะของงาน ได้แก่ พนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด มีผลงานชัดเจน ทำให้รู้สึกว่าเป็นเจ้าของผลงานนั้น 3) ความสำคัญของงาน ได้แก่ การรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อทีมและองค์กร 4) ความอิสระในการทำงาน ได้แก่ พนักงานสามารถมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงานด้วยตนเอง 5) ข้อมูลย้อนกลับจากงาน ได้แก่ พนักงานได้ทราบผลการทำงานของตนเอง ทำให้รู้สึกภูมิใจและพัฒนาความสามารถของให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ณัฐสุภณ ลักษิกาวราสิริ และ สุนันทา มุลท่า (2555: 6) ได้กล่าวถึงผลการวิจัยของ Frederick Herzberg จากหนังสือ Project Assignment Management Guru Professor Dr.Frederick Herzberg ว่าความพึงพอใจในการทำงานในองค์กร ไม่ได้มีเพียงมิติเดียว โดยได้

การสำรวจข้อมูลของการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน ถึงความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงาน และสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ในองค์การ

ผลจากการศึกษาครั้งนั้น ได้ผลสรุปดังข้างต้น และ ทำให้ Herzberg สามารถนำผลมาสรุปเป็น ทฤษฎีของการบริหารพฤติกรรมคนในองค์การที่มีชื่อเสียงมาก คือ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg โดยหลักการเบื้องต้นของทฤษฎีนี้ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่

□ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่องค์การให้กับพนักงานซึ่งมีความสำคัญมาก เนื่องจากถ้าไม่มีปัจจัยด้านนี้พนักงานจะมีแนวโน้มเกิดความไม่พึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบต่อองค์การ แต่การเพิ่มระดับปัจจัยประเภทนี้เข้าไปก็ไม่ได้ช่วยให้พนักงานมีความพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบหรือในตัวของกิจการสูงขึ้น ถือเป็นปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factor) ตัวอย่าง ของปัจจัยประเภทนี้ได้แก่

1.1) ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ในรูปแบบค่าจ้างเงินเดือน (Salary) หากเงินเดือนหรือค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ พนักงานเก่าหรือพนักงานใหม่ได้เงินไม่แตกต่างกัน จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจกันไม่ได้ ซึ่งความเป็นจริงในบางองค์การจะคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ เข้ามามีส่วนในตัดสินใจ ของการปรับฐานเงินเดือนให้กับพนักงานที่เหมาะสม ตลอดจน การเลื่อนขั้นเงินเดือนและตำแหน่งหากเข้าเกินไป เป็นการส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจกับพนักงาน เช่นกัน หรือแม้กระทั่งการจ่ายเงินเดือนให้กับพนักงานที่สูงเกินไปก็ไม่ได้ช่วยกระตุ้นให้เค้าทำงานได้ดีกว่าเดิม

1.2) นโยบายองค์การและการบริหาร (Company Policies and Administration) เป็นปัจจัยที่องค์การต้องมี และ เป็นปัจจัยที่ไม่มีประสิทธิผลต่อการทำงานของพนักงาน เช่น นโยบายของบริษัทที่ไม่ส่งเสริมความเจริญเติบโตของตัวพนักงาน การไม่ดำรงรักษาและให้ความมั่นคงกับพนักงาน การบริหารงานที่ไม่เป็นระบบ การทำงานที่ซ้ำซ้อนกันไม่เป็นเอกภาพ แต่ในทางทฤษฎีนี้ก็เชื่อว่า การเพิ่มคุณภาพของปัจจัยนี้หลายๆ ก็ไม่ได้ทำให้ พนักงานมีแนวโน้มในความพึงพอใจมากขึ้น

1.3) ความสัมพันธ์ในหมู่พนักงานด้วยกันความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์การ (Interpersonal Relations) หากพฤติกรรมของพนักงานต่างๆ ในองค์การเป็นไปในด้านลบ เช่น เกิดการแข่งขันชิงดีชิงเด่น ต่างคนต่างเอาตัวรอด ทับถมเพื่อนร่วมงาน เอาวดเอาเปรียบ ไม่มี

ความเป็นมิตรภาพ ทำให้คับข้องใจ เป็นผลให้เกิดความเบื่อหน่ายขององค์กร หากในทางตรงกันข้าม ในด้าน บวก ต่างคนต่างมีน้ำใจ ช่วยเหลือซึ่งและกัน ย่อมจะสร้างบรรยากาศในองค์กรได้เป็น อย่างดี ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ แต่ หากมีด้านบวกมากเกินไป ก็ไม่ได้ช่วยให้ พนักงานเกิดความพึงพอใจในองค์กร หรือ กระตือรือร้นมากขึ้น

1.4) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน สภาพการทำงาน (Working Conditions) ในทางทฤษฎีนี้เชื่อว่า องค์กรจะต้องจัดหาสภาพแวดล้อมต่างๆ เกี่ยวกับการ ทำงาน บรรยากาศ สำนักงานที่ตั้งในการทำงาน การเดินทางมาทำงานของพนักงานให้มีความ สะดวกและไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อนักต่อพนักงานเพื่อให้พนักงานไม่เกิดความไม่พึงพอใจแต่ไม่ จำเป็นต้องมีการเกินไป หรือสะดวกสบายเกินไปเพราะไม่ได้ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นใน การทำงาน หรือ รักองค์กรมากขึ้น

1.5) การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน (Supervision) ในทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปัจจัยนี้ขององค์กร ควรจัดให้มีแต่พอควร เช่น หัวหน้างานต้องไม่บกพร่องในหน้าที่ หัวหน้าต้องสามารถแนะนำ ข้อมูล ทางด้านเทคนิคในการทำงานให้พนักงานผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้ และต้องมีความรู้ ความสามารถในการบริหารงานและ การปกครองที่มากพอ แต่หากมีมากเกินไป เช่น ไม่เชื่อมือ ลูกน้อง ต้องเข้ามาลงรายละเอียด ทำหน้าที่แทน ให้การช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดเวลา ไม่ เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตัดสินใจเอง หรือ คิดวิเคราะห์ หรือ ออกความคิดเห็นต่องานที่ รับผิดชอบ ก็ไม่ได้ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ หรือ เกิดความรักต่อ องค์กรมากขึ้นได้

1.6) สถานภาพในการทำงาน (Status) ในทางทฤษฎีเชื่อว่า องค์กรควรจัดให้มี ตำแหน่งหน้าที่การงาน หรือ การ ยกย่องสถานะของพนักงาน ตามตำแหน่ง เช่น การมีที่จอดรถ ของผู้บริหาร หรือ การมีสิทธิพิเศษแก่พนักงานที่มีตำแหน่งสูง หรือ มีความสำคัญต่อองค์กรมาก อย่างเหมาะสม เพื่อให้ พนักงานเหล่านี้ไม่เกิดความไม่พึงพอใจ แต่ ไม่จำเป็นต้องมีมากหรือเกิน ควร เช่น มีโครงสร้างองค์กรที่ลึกหรือหลายระดับชั้น (Bourcracy) เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมี ตำแหน่งหน้าที่การงานที่มากพอ เพราะ การเสริมปัจจัยนี้มาก ๆ ไม่ได้ช่วยให้มีความภักดีต่อ องค์กรมากขึ้น

1.7) ความมั่นคงในงาน (Job Security) ในทางทฤษฎีแล้ว ปัจจัยเกี่ยวกับเรื่อง ความ มั่นคงของพนักงานเช่น ระบบสวัสดิการ องค์กรจำเป็นต้องมี ขาดไม่ได้ แต่ องค์กรไม่ควรใช้การ เพิ่มปัจจัยนี้เข้าไปในการโน้มน้าวให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานที่สูงขึ้น หรือ ภักดีต่อ องค์กรมากขึ้น เช่น ระบบเกษียณอายุพนักงาน

โดยปัจจัยสุขอนามัยนั้น ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดที่ป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้วอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่นักงานได้

□ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) คือ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุข มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือ ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น เป็นปัจจัยที่ไม่มีก็ได้หากองค์กรไม่ได้มุ่งเน้นในการเพิ่มระดับ ความพึงพอใจมักเรียก ปัจจัยประเภทนี้อีกอย่างหนึ่งว่า “ปัจจัยภายใน (Intrinsic factor)” ตัวอย่างของปัจจัยประเภทนี้ได้แก่

2.1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) ในทางทฤษฎีแล้วความสำเร็จในการทำงานที่สามารถแก้ปัญหาหรืออุปสรรคหรือปัญหาให้ลุล่วงไปได้เสมอ ๆ ย่อมจะรู้สึกมีความพึงพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง ทำให้มีกำลังใจในการทำงานต่อไป ซึ่งถือได้ว่าเป็นความสำเร็จที่สำคัญที่สุด พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ

2.2) การได้รับการยอมรับ หรือ การได้รับการยอมรับยกย่องในผลงาน (Recognition for Achievement) การทำงานแล้วได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลทั่วไปในสังคมให้ความสำคัญ ยกย่อง ชมเชย แสดงความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถ เมื่อทำงานบรรลุผลจะเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจ ในทางทฤษฎีเชื่อว่าจะทำให้พนักงานนั้นเกิดความภูมิใจ มีกำลังใจ มีผลในการกระตุ้นจูงใจในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น เป็นการสื่อถึงพนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำสำเร็จมีคนยอมรับเขา

2.3) เนื้องานที่ทำ มีลักษณะเป็นงานที่น่าสนใจ (The work itself) ตัวงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถของพนักงาน พนักงานรู้สึกว่าการที่น่าสนใจ น่าทำ เป็นงานสำคัญที่มีคุณค่า เป็นงานที่ต้องใช้ความคิด งานประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ ๆ ปัจจัยนี้ทฤษฎีเชื่อว่า พนักงานจะรู้สึกพอใจที่จะทำงานในลักษณะนี้มากขึ้น

2.4) ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) ในทางทฤษฎีเชื่อว่าหากพนักงานรู้สึกว่าเขาต้องรับผิดชอบตนเองและงานของเขา การได้รับเกียรติและความไว้วางใจ มอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างอิสระ สนใจที่ผลลัพธ์ ให้สิทธิทางด้านความคิด ปัจจัยประเภทนี้ล้วนแล้วแต่ เป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานให้มากยิ่งขึ้นตามทฤษฎี

2.5) การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (Advancement) พนักงานรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในงานที่ทำ การได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือเลื่อนขั้นในการทำงาน การขึ้นเงินเดือนค่าจ้างให้สูงขึ้น จะเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานให้มากยิ่งขึ้น

2.6) ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน (The possibility of growth) การให้โอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในการทำงานเพื่อความก้าวหน้าและเจริญเติบโต ก็เป็นการจูงใจให้พนักงานทำงาน ให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น การให้อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจในงานที่ตัวเองรับผิดชอบ ทางพนักงานจะรู้สึกภาคภูมิใจในตัวเองมากขึ้น

ปัจจัยจูงใจเป็นแค่ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุข มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ไม่มีก็ได้หากองค์กรไม่ได้มุ่งเน้นในการเพิ่มระดับความพึงพอใจ

Frederick Herzberg, 1958 (อ้างถึงในสร้อยตระกูล ติวยานนท์ อรรถมานะ, 2550: 141) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยสุขภาพ (Motivator-Hygiene Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและไม่พอใจในงาน ปัจจัยทั้งสองคือ

□ ปัจจัยจูงใจ Motivational factor หรือความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบต่องาน ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจ และเป็นแรงจูงใจให้ยินดีทำงานให้กับองค์กร

□ ปัจจัยสุขอนามัย hygiene factors หรือปัจจัยเพื่อความคงอยู่ maintenance factors หรือเครื่องค้ำจุนป้องกันมิให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ไม่ใช่ว่าสิ่งกระตุ้นให้พนักงานกระตือรือร้นในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น เป็นปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร หัวหน้างาน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เงินเดือน สถานภาพความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน และชีวิตส่วนตัว

สรุปได้ว่าผู้วิจัยใช้แนวความคิดของ สเปคเตอร์, 1997 ความพึงพอใจในงานซึ่งมีองค์ประกอบเรื่องผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หัวหน้างาน สวัสดิการ รางวัลจากผลการปฏิบัติงาน ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน การสื่อสารในองค์กร สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานทั้งสิ้น

ผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน

สร้อยตระกูล ติวยานนท์ อรรถมานะ (2550: 143-144) เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่าความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานมีผลกระทบ เมื่อพนักงานมีระดับความพึงพอใจในงานต่ำเกิดจากความไม่สบายใจหรือกดดันที่พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้จะด้วยเหตุใด ๆ ก็ตาม

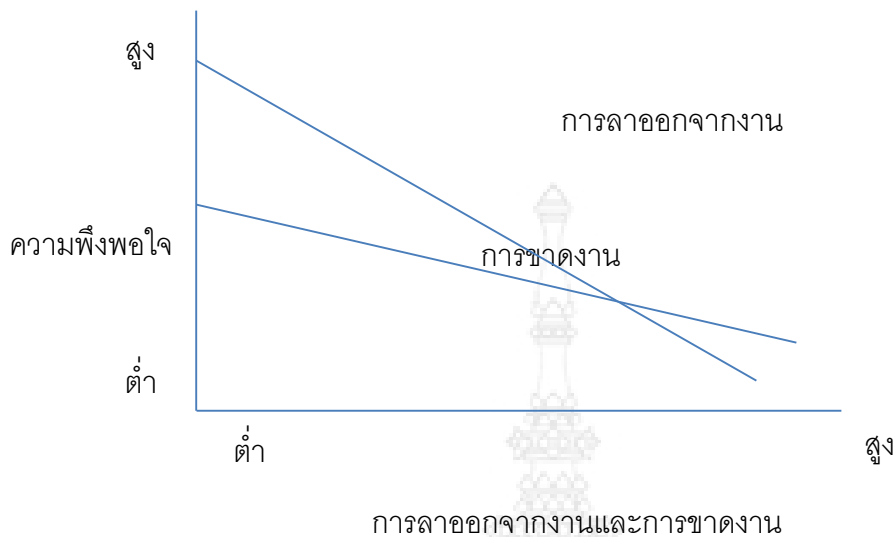
ซึ่งอาจทำให้พนักงานถึงกับต้องลาออกจากงาน ผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ในองค์กรมีดังนี้

การลาออกจากงาน พนักงานไม่ชอบลักษณะงานมีแนวโน้มจะขาดงาน (absenteeism) บ่อย ๆ และอาจถึงลาออกจากงาน turnover ความหมายคือ พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานที่สูงกว่ามีแนวโน้มจะไม่คิดลาออกจากงาน ดูเหมือนจะอยู่ในองค์กรนั้นได้นานกว่าผู้ที่ไม่เกิดความพึงพอใจ และเช่นเดียวกันกับพนักงานที่มีความพึงพอใจต่ำมักจะคิดลาออกจากงานไปหาการทำงานในองค์กรอื่น ความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าออกงานกับความพึงพอใจนี้จะเห็นได้ชัด โดยเฉพาะในช่วงที่มีการจ้างงานเต็มที่ในตลาดแรงงาน ซึ่งในสภาวะการณ์เช่นนั้นพนักงานจะมีโอกาสเลือกงานที่จะทำได้มากกว่า เพราะฉะนั้นการเข้าออกงานของพนักงานจึงแสดงให้เห็นได้ถึงระดับความพอใจที่ต่ำสำหรับงานเดิม

การลาออกจากงานของพนักงานนั้นเป็นการสูญเสียแก่องค์กร เพราะการออกไปเสียจากองค์กร ก็เท่ากับองค์กรเสียพนักงานที่มีค่า โดยเฉพาะเมื่อพนักงานผู้นั้นมีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญมาก เมื่อพนักงานนั้นออกไปก็จะมีตำแหน่งการงานว่างในองค์กร ซึ่งองค์กรก็ต้องสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้ามาแทน เท่ากับองค์กรต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในกระบวนการนั้น อีกทั้งเสียคุณค่าในความรู้ความสามารถของพนักงานดังกล่าวมาแล้ว นับเป็นการสูญเสีย ทั้งทางตรงและทางอ้อมขององค์กร แต่การลาออกก็อาจส่งผลดีในบางลักษณะ เช่น เมื่อตำแหน่งหน้าที่การงานว่างก็ทำให้การเลื่อนขั้นเลื่อนระดับเป็นไปได้ หรืออาจได้พนักงานใหม่ที่ดียิ่งมีความรู้ความสามารถกว่าเข้ามาแทนที่ได้

การขาดงาน จากภาพ 2.1 แสดงถึงพนักงานที่มีความพึงพอใจน้อย มีแนวโน้มจะขาดงานบ่อยขึ้น ระดับความพอใจของพนักงานที่วัดได้ในระยะหนึ่งอาจใช้เป็นตัวทำนายอัตราการขาดงานของพนักงานกลุ่มเดียวกันนั้นในระยะต่อมาได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานที่ไม่พอใจในงานมักมีแนวโน้มที่จะขาดงานมากกว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานเสมอ อย่างไรก็ตาม ลักษณะการขาดงานนั้นจะต้องเน้นการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควรด้วย จึงจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นได้ถึงความไม่พอใจของเขา

ภาพ 2.1 แสดงถึงผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจน้อยมีแนวโน้มจะขาดงานบ่อยขึ้น



ที่มา: Davis and Newstrom, op.cit., p. 112 (อ้างถึงในสร้อยตระกูล ติวยานนท์ อรรถมานะ, 2550: 143-144)

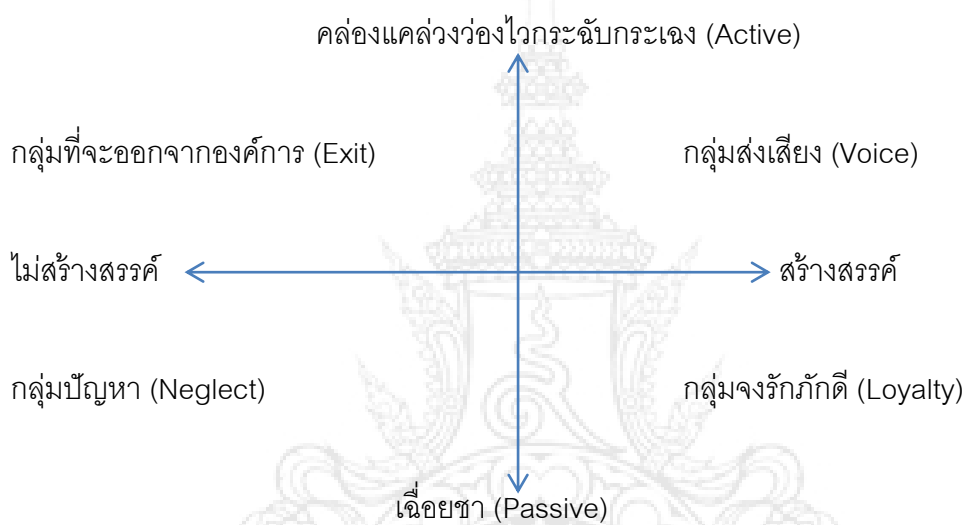
จากภาพ 2.1 กล่าวได้ว่าความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานมากกว่าการขาดงาน ทั้งนี้เพราะในกรณีขาดงาน คนอาจขาดงานตามกฎระเบียบขององค์การที่กำหนดไว้ได้อยู่แล้ว คนที่ไม่พึงพอใจจำเป็นต้องวางแผนจะขาดงาน และเขาอาจขวยโอกาสที่ทำได้ง่ายอยู่แล้ว

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2552: 85-86) อธิบายถึงผลของความพึงพอใจในงานของ โรบบินส์ (Robbins, 2003) ดังนี้ 1) ผลที่มีต่อการสร้างผลผลิต กล่าวคือ การพิจารณาถึงปัจจัยส่วนบุคคลงานวิจัยพบว่าความพึงพอใจและผลผลิตมีความสัมพันธ์เชิงกลับกัน คือพนักงานที่มีความสุขหรือมีความพึงพอใจจะนำไปสู่ผลผลิตเสมอไป แต่ผลผลิตจะนำมาสู่ความพึงพอใจมากกว่าเพราะพนักงานเกิดความภาคภูมิใจจากการทำงานและยังได้รับการยอมรับนับถือจากคนในองค์การซึ่งจะสร้างความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น แต่ในระดับองค์การแล้วพบว่าองค์การที่มีความสุขจะมีผลผลิตสูงกว่าองค์การในกรณีตรงกันข้าม 2) ผลที่มีต่อการขาดงาน เป็นความสัมพันธ์เชิงลบ แต่มีค่าสัมประสิทธิ์ระดับปานกลาง (น้อยกว่า 0.4) ซึ่งจะอธิบายถึงความพึงพอใจในงานว่า มีแนวโน้มจะขาดงานในระดับปานกลาง ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับข้อระเบียบ นโยบายขององค์การด้วย 3)

ผลต่อการออกจากงาน เป็นสัมพันธ์เชิงลบ มีค่าสหสัมพันธ์สูงกว่าการขาดงาน ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกด้วย

ในกรณีที่พนักงานไม่มีความพึงพอใจในงาน พนักงานจะแสดงออกได้ 4 ทางตามภาพ 2.2

ภาพที่ 2.2 แสดงถึงการแสดงออกของพนักงานที่มีความไม่พึงพอใจในงาน



ที่มา: Davis and Newstrom, op.cit., p. 112 (อ้างถึงในสร้อยตระกูล ติวยานนท์ อรรถมานะ, 2550: 144)

กลุ่มที่ 1 กลุ่มส่งเสียง คือพนักงานที่ไม่พอใจในงานแต่ไม่อยู่เฉย แต่จะพยายามเข้าหาหัวหน้างานเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาภายในองค์กรอย่างสร้างสรรค์

กลุ่มที่ 2 กลุ่มจะลาออก คือกลุ่มที่เมื่อไม่พอใจก็ไม่ทน พร้อมจะลาออก หรือเรียกร้อย สติติต่างๆ เมื่อไม่ได้ตามที่ขอก็จะลาออกหางานใหม่

กลุ่มที่ 3 กลุ่มมีปัญหา คือเมื่อมีความไม่พอใจในงาน ก็จะแสดงออกทางลบ เช่น ขาดงาน มาสาย ทำงานผิดพลาด ขี้เกียจ กลุ่มนี้คือทำเพื่อต้องการประชดของค์การ

กลุ่มที่ 4 กลุ่มจงรักภักดีต่อองค์กร คือกลุ่มนี้จะไม่กล้าแสดงออกจะรอให้หัวหน้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และมั่นใจว่าหัวหน้าสามารถแก้ไขปัญหาได้แน่ๆ กลุ่มนี้จะไม่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าวออกมา

สรุปพนักงานที่ไม่มีความพึงพอใจในงานจะแสดงออกได้ 4 ทาง คือ ส่งเสียงให้องค์กรรับรู้และแก้ไข้ปัญหา อยู่แต่สร้างปัญหาให้องค์กร อยู่อย่างสงบรอหัวหน้าแก้ไข้ปัญหาต่างๆ ให้และไม่ทนต้องการลาออกจากองค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

Hellriegel, Slocum, Woodman (2001 : 52) ได้เสนอผลกระทบปัจจัยต่างๆ ด้านความพึงพอใจในงานดังนี้

- การทำงานที่ทำทนายตัวเอง เช่น การทำงานที่ทำทนายทางสติปัญญา และสามารถประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ
- ความต้องการทางกายภาพ เช่น การทำงานที่เหน็ดเหนื่อยส่งผลต่อความไม่พอใจ
- ความสนใจส่วนบุคคล เช่น งานที่ทำน่าสนใจส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ
- โครงสร้างรางวัลผลตอบแทน เช่น ผลตอบแทนที่เป็นอย่างเป็นธรรมและให้ข้อเสนอแนะที่ถูกต้องเพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่น่าพอใจ
- เงื่อนไขการทำงานกายภาพ เช่น ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของการแข่งขันระหว่างเงื่อนไขการทำงานและความต้องการทางกายภาพ
- การบรรลุเป้าหมาย เช่น เงื่อนไขการทำงานที่ส่งเสริมการบรรลุเป้าหมายที่น่าพอใจ
- ตนเอง เช่น การเคารพตนเองส่งผลให้เกิดความน่าพอใจในงานสูง
- คนอื่น ๆ ในองค์กร เช่น พนักงานได้รับความพึงพอใจจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง ที่ช่วยส่งเสริมให้เขาได้รับรางวัล
- องค์กรและการจัดการ เช่น พนักงานจะมีความพึงพอใจกับนโยบายขององค์กรที่ส่งเสริมให้พวกเขาได้รับรางวัลหรือผลตอบแทน แต่พนักงานที่จะไม่พอใจกับบทบาทที่ขัดแย้งกันและ / หรือบทบาทที่คลุมเครือที่กำหนดโดยองค์กร
- ผลประโยชน์ เช่น ประโยชน์ที่ได้รับไม่ได้มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

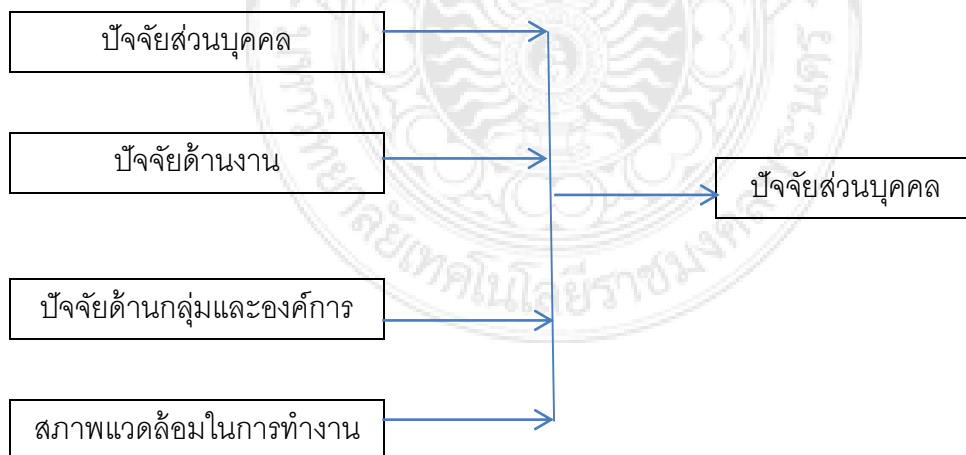
Mullins (1999: 631) เสนอว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกแตกต่างกันไปซึ่งได้เสนอปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ทั้งหมด 4 ปัจจัยคือ

- ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ระดับการศึกษา สถานภาพ
- ปัจจัยทางสังคม เช่น เพื่อนร่วมงานในองค์กร
- ปัจจัยโครงสร้างองค์กร เช่น ระเบียบข้อบังคับ โครงสร้าง นโยบายต่างๆขององค์กร
- ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจสังคม

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552: 80-81) ได้เสนอปัจจัยความพึงพอใจในงานออกเป็น 4 กลุ่ม (ภาพที่ 2.3) คือ

- ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ความสามารถ บุคลิกภาพ ความต้องการในการทำงาน อายุงานและอายุของพนักงาน
- ปัจจัยด้านงาน เป็นลักษณะทั่วไปของงาน เช่น ความหลากหลาย ขอบเขตการทำงาน การมีอิสระ
- ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์กร ประกอบด้วย หัวหน้างาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หัวหน้างาน นโยบายและกฎระเบียบข้อบังคับ โครงสร้างขององค์กร และโอกาสความก้าวหน้าในงาน
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น อุณหภูมิ แสง สี เสียง การจัดสถานที่

ภาพที่ 2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน



2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนิดาภา พูนยศ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัท เอส ซี จี การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือบุคลากรกลุ่มบริษัท เอส ซี จี รวมจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิงเพื่อทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (one way anova) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (multiple regression)

ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี ประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี สถานภาพโสด ตำแหน่งงานพนักงานทั่วไป ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 7,800-12,000 บาท ปัจจัยด้านความต้องการขั้นพื้นฐาน พบว่า มีความต้องการเครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานที่เหมาะสมมากที่สุด รองลงมาคือ การตระหนักต่อความคาดหวังขององค์กร ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร พบว่าต้องการได้รับการดูแลเอาใจใส่มากที่สุด รองลงมาคือ การได้รับการส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนา โอกาสในการทำงานให้ดีที่สุด และการได้รับคำชมเชยตามลำดับ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพ พบว่า การมีเพื่อนที่ดีในที่ทำงานมากที่สุด รองลงมาคือคนในองค์กรมุ่งมั่นด้านคุณภาพที่มีผลงาน งานที่ทำมีความสำคัญและก่อให้เกิดคุณค่าและการรับฟังความคิดเห็นตามลำดับ ด้านความก้าวหน้าในงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่ามี การบ่อนข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอมากที่สุด รองลงมา คือ การมีโอกาสเรียนรู้และเติบโตในที่ทำงาน เมื่อพิจารณาด้านความผูกพันของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความมุ่งมั่นที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ตามลำดับ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันของพนักงานแตกต่างกัน 3) ปัจจัยด้านความต้องการขั้นพื้นฐาน ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ปัจจัยด้านสัมพันธภาพ และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร 4) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมากที่สุด

ศรัญญา ซื่อตรง (2554) ได้ศึกษาการทำวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท น้ำตาลสิงห์บุรี จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท น้ำตาลสิงห์บุรี จำกัด จำนวน 110 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน One Way Anova การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-Test ของเชฟเฟ (Scheffe'test) และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่ของฝ่ายผลิตบริษัท น้ำตาลสิงห์บุรี จำกัด มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอนุปริญญา หรือ ปวส. ประสบการณ์ในการทำงานอยู่ที่ 5-10 ปี รายได้ต่อเดือน 8,001-12,000 บาท หน่วยงานที่สังกัดคือส่วนเครื่องกล 2) พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท น้ำตาลสิงห์บุรี จำกัด มีแรงจูงใจในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก 3) พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท น้ำตาลสิงห์บุรี จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด และรายได้ ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้าน สถานะภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน 4) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท น้ำตาลสิงห์บุรี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

สุธารัตน์ หมูแฮม (2552) ได้ศึกษาทำการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงาน บริษัท เต็มโก้ จำกัด (มหาชน) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานบริษัท เต็มโก้ จำกัด (มหาชน) จำนวน 183 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท เต็มโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-35 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือวุฒิอื่นๆ เทียบเท่าปริญญาตรี อายุงาน 1-3 ปี เงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ตำแหน่งพนักงานทั่วไป-วิศวกร 2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ตามความเห็นของพนักงานบริษัท เต็มโก้ จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมพนักงานให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน จากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ ด้านสมดุลของชีวิตและสภาพจิตใจ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการพัฒนาความสามารถของ

พนักงาน ด้านความสอดคล้องทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านสิทธิความเป็นส่วนตัวการให้เกียรติและความนับถือ ด้านบูรณาการทางสังคม และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 3) ความผูกพันต่อองค์กร ตามความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เด็มโก้ จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อความสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของบริษัท ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของบริษัท 4) ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ Correlation ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท เด็มโก้ จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ได้ศึกษาทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไตกิ้น อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ พนักงานบริษัท ไตกิ้น อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) จำนวน 336 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ independent sample (t-test) สำหรับตัวแปรสองกลุ่ม และใช้สถิติ One-Way ANOVA (f-test) ในการทดสอบสมมติฐานสำหรับตัวแปรมากกว่าสองกลุ่ม และใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรงานของพนักงานบริษัท ไตกิ้น อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ มากที่สุดคือ ด้านความรู้สึกรองลงมาคือด้านบรรทัดฐานทางสังคม และด้านความต่อเนื่อง

วรรณิภา นิลสุวรรณ (2554) ได้ศึกษาทำการวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 122 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน independent samples t-test และ one-way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การทดสอบสมมติฐานกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบรรทัดฐานมีค่าเฉลี่ย มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกละแ่น้อยที่สุด คือ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ในด้านการคงอยู่กับองค์กรและด้านความรู้สึกละแ่นต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่นไม่แตกต่างกันและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือปัจจัยด้านลักษณะงาน

ตระการ ต่านกุล (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจภายในที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสาธารณสุข: ศึกษาเปรียบเทียบโรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่ กลาง และเล็ก จังหวัดนครราชสีมา โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับปัจจัยจูงใจภายในของบุคลากรสาธารณสุข 2) เปรียบเทียบระดับปัจจัยจูงใจภายในของบุคลากรสาธารณสุข ตามขนาดโรงพยาบาล 3) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสาธารณสุข 4) เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสาธารณสุข ตามขนาดโรงพยาบาล 5) ปัจจัยจูงใจภายในที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสาธารณสุข และ 6) เปรียบเทียบระดับปัจจัยจูงใจภายในที่มี

ผลต่อความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุข ตามขนาดโรงพยาบาล รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสาธารณสุขจำนวน 792 คน จากโรงพยาบาลชุมชน 11 แห่ง ภายในจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย โรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่ 3 แห่ง ขนาดกลาง 4 แห่ง และขนาดเล็ก 4 แห่ง ตามลำดับ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยจูงใจภายในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.305$) และขนาดโรงพยาบาลชุมชนที่แตกต่างกัน มีผลให้ระดับปัจจัยจูงใจภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 5.377, p = 0.005$) ระดับความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุขโรงพยาบาลชุมชนในภาพรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{x} = 3.629$) และขนาดของโรงพยาบาลชุมชนที่แตกต่างกัน มีผลให้ระดับความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุขแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 4.592, p = 0.010$) ปัจจัยจูงใจภายในทั้ง 11 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ระดับปัจจัยจูงใจภายในที่แตกต่างกันมีผลให้ความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุขแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกันในทุกขนาดของโรงพยาบาลชุมชน มีเพียงปัจจัยจูงใจภายในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ลักษณะงาน ปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน และภาวะผู้นำ เท่านั้น ที่สามารถทำนายระดับความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุขโรงพยาบาลชุมชนในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้

ขณะที่บุคลากรสาธารณสุขยังมีภาวะขาดแคลนอยู่ จึงควรมีการทำวิจัยเรื่องความผูกพันองค์การแบบบูรณาการกับบุคลากรสาธารณสุขประเภทวิชาชีพทั้งหมด ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค เทคนิคการแพทย์ รังสีเทคนิค นักกายภาพบำบัด และนักจิตวิทยาคลินิก เป็นต้น โดยศึกษาโรงพยาบาลชุมชนในระดับภาค จนถึงระดับประเทศ เพื่อให้ได้คำตอบที่เด่นชัดมากขึ้น ว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์การของบุคลากรสาธารณสุข
โรงพยาบาลชุมชน

พริnthรษา สมานสินธุ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท เบสท์ เพอฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริง จำกัด จากกลุ่มประชากรจำนวน 185 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ที่ครอบคลุมข้อมูลใน 4 ส่วน คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม, แบบสอบถามความ

คิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับองค์การ, แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยประสพการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับองค์การ และ แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ เพื่อวัดความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ซึ่งใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, การทดสอบแบบที (t-test), แบบ One-Way ANOVA และแบบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

จากการศึกษาพบว่า 1) พนักงานบริษัท เบสท์ เพอฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริง จำกัด มีระดับความผูกพันต่ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ท่านภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานขององค์การนี้, ท่านมีความรู้สึกว่าคุณคือครอบครัวของท่าน, ท่านเห็นด้วยกับนโยบายขององค์การ, ท่านไม่ลำบากใจที่จะปฏิบัติงานตามนโยบาย กฎระเบียบและข้อบังคับที่องค์การกำหนด, ท่านเต็มใจที่จะเสียสละความสุข และประโยชน์ส่วนตัวเพื่อความสำเร็จขององค์การ, ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์การประสบความสำเร็จ, ท่านมีความรู้สึกห่วงใยอย่างยิ่งกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์การ, ท่านมั่นใจในอนาคตขององค์การ, ท่านรู้สึกว่าปัญหาขององค์การเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนรวมทั้งตัวท่านต้องร่วมมือช่วยกันแก้ไข, ท่านมักจะกล่าวชม และพูดถึงองค์การในการสร้างสรรค์อยู่เสมอ, เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์การของท่านในทางที่ไม่ดีท่านรู้สึกไม่ชอบใจ, ท่านมีความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์การนี้ตลอดไป, ท่านรู้สึกว่าองค์การนี้เป็นองค์การที่ดีที่สุดที่ท่านอยากทำงานด้วย, เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์การของในแง่ลบท่านมักจะพูดแก้ต่างให้เสมอ ระดับความคิดเห็นปานกลาง ได้แก่ ท่านทำงานกับองค์การนี้เพื่อรอเปลี่ยนงานใหม่ที่ดีกว่า 2) พนักงานบริษัท เบสท์ เพอฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริง จำกัด มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสำคัญของลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบ, การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา, งานที่มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น, ความเข้าใจกระบวนการ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ,ผลบ่อนกดับของงาน และลักษณะงานที่ท้าทาย ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 3) พนักงานบริษัท เบสท์ เพอฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริง จำกัด มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านความมั่นคงและน่าเชื่อถือได้ขององค์การ, ด้านความรู้สึกว่าคุณคือครอบครัวที่พึ่งพิงได้ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ความรู้สึกว่าคุณคือครอบครัวต่อองค์การ และด้านความคาดหวังที่จะได้รับการ

ตอบสนองจากองค์การที่ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 4) พนักงานบริษัท เบสท์ เพอฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้านเพศ,ด้านหน่วยงาน ,ด้านตำแหน่งงาน และด้านรายได้ จะมีระดับความผูกพัน 5) ปัจจัยด้านลักษณะงาน กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ค่า $r = .360^{**}$ แปลผลได้ว่า การที่พนักงานมีปัจจัยด้านลักษณะงานเพิ่มขึ้นส่งผลทำให้พนักงานมีความผูกพันเพิ่มมากขึ้นด้วย 6) ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับมาก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ค่า $r = .497^{**}$ แปลผลได้ว่า การที่พนักงานมีปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานเพิ่มขึ้นส่งผลทำให้พนักงานมีความผูกพันเพิ่มมากขึ้นด้วย

อภิชาติ จิวิริยะวัฒน์ (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสำนักงาน บริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานสำนักงาน บริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 222 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานสำนักงานบริษัทอีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสำนักงาน บริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ในเรื่องของ เพศระดับตำแหน่งงาน และระยะทางจากบ้านถึงที่ทำงาน ส่วนในเรื่องของอายุ ระดับการศึกษาสถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน (อายุงาน) แตกต่างกันจะมีความผูกพัน ต่อองค์การแตกต่างกัน โดยพนักงานที่อายุมากกว่าจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง พนักงานที่เป็นโสดจะมีความผูกพันต่อองค์การน้อยกว่าพนักงานที่สมรส ม่าย หย่าหรือแยกกันอยู่ พนักงานที่มีอายุงานมาก จะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า แต่ปัจจัยสภาพแวดล้อมของงานและปัจจัยลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01

ศิริพร ไทยกรณ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และ 2) ความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน และปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 125 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษาสูงสุดปริญญาตรี อัตราเงินเดือน 15,001-25,000 บาท ตำแหน่งพนักงาน มีอายุงานใน ธนาคารโดยเฉลี่ยเท่ากับ 7.32 ปี อายุงานต่ำสุด 1 และอายุงานสูงสุด 25 ปี และส่วนใหญ่มีอายุ งานในธนาคาร 1-5 ปี ส่วนการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน พบว่า ความ ผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความผูกพันอยู่ 2 ระดับ โดยมีความผูกพันระดับมากในด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ และ ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การ ส่วนมีความผูกพันระดับปานกลางคือ ด้านความพยายาม พยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ สำหรับการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับงานที่มีผลต่อความผูกพัน ขององค์การของพนักงาน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านมีความคิดเห็นอยู่ 2 ระดับ โดยระดับเห็นด้วยมากที่สุดในปีปัจจัยด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการและปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้า และระดับเห็นด้วยมากที่สุดในปีปัจจัยด้านบรรยากาศที่ ทำงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านงานที่รับผิดชอบ สำหรับ การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด ในรายด้านมีความคิดเห็นอยู่ 2 ระดับ โดยระดับเห็นด้วยมากที่สุดในปีปัจจัยด้าน สังคม และปัจจัยด้านสังคม ส่วนระดับมากเห็นด้วยในปีปัจจัยด้านเทคโนโลยี สำหรับการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านตำแหน่งงานและปัจจัยด้านอายุงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความผูกพันในองค์การ ส่วนปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านโอกาส ก้าวหน้าในงาน และปัจจัยด้านเศรษฐกิจของพนักงานมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันใน องค์การในระดับปานกลาง

ภาณุกร สุขเกษม (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อ องค์การของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 28 และ 2) เปรียบเทียบความ ผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 28 จำแนกตามปัจจัย

ส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ในเขต 28 จำนวน 155 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 28 มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พริยา วิเศษจิตร์ (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 90 คน และใช้โปรแกรม SPSS ในการประมวลผลข้อมูล โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายข้อมูลทั่วไป และความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร และใช้การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร ด้วยการใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (One-way ANOVA) โดยใช้ค่าสถิติ F-TEST สรุปผลดังนี้

บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพเป็นโสด อายุระหว่าง 20-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งมีอายุงานมากกว่า 10 ปี มีรายได้/ค่าตอบแทน 5,000-10,000 บาท บุคลากรมีความพึงพอใจลักษณะงานและปริมาณงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในระดับมาก ส่วนเงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการ

ทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย และนโยบายและการบริหาร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนด้านความผูกพันต่อองค์กร มีความผูกพันด้านการแสดงตนในระดับ ปานกลาง ส่วนความต้องการมีส่วนร่วม ความภาคภูมิใจต่อองค์กร มีความผูกพันระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน คือ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา สายงาน อายุงาน และรายได้/ค่าตอบแทน ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน ได้แก่ สถานภาพ อายุ อายุงาน และรายได้/ค่าตอบแทน และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทุก ๆ ด้าน ยกเว้น เงินเดือนและสวัสดิการ ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการแสดงตน และด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรเท่านั้น



บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้ (1) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

การวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สรุป

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 3.2.1 ประชากร การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคาร

กสิกรไทย ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ พนักงานกสิกรไทย สำนักงานพลโยธิน มีที่ตั้งอยู่เลขที่ 400/22 ถนนพลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400 จำนวน 1,121 คน ณ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2558 โดยอ้างอิงข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารกสิกรไทย

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนพนักงานในแต่ละแผนก/ฝ่าย การศึกษาครั้งนี้ใช้การคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตร ตารางการสุ่มตัวอย่างของเครซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้นำเสนอตารางการสุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปที่มีประชากรขนาดเล็ก โดยมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 %(.95) หรือมีความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นไม่เกินร้อยละ 5 %(.05) โดยเมื่อนำจำนวนประชากรตัวอย่าง คือ พนักงานกสิกรไทยสำนักงานพลโยธิน จำนวนพนักงาน 1,121 คน และเมื่อเปรียบเทียบกับตารางการสุ่มตัวอย่างของ เครซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: 607-610) จึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 289 คน (ภาคผนวก ค)

3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่างการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากพนักงานกสิกรไทยสำนักงานพลโยธิน การวิจัยเชิงปริมาณต้องสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็นเท่านั้น แนะนำให้สุ่มแบบโควตา (ใช้บรรทัดได้ ulyangc เทียบ) จากแผนก/หน่วยงานต่างๆตามสัดส่วนพนักงาน

ตาราง 3.1 ตารางจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ฝ่าย/แผนก	จำนวน	กลุ่มตัวอย่าง
ฝ่ายธุรกิจบริการไพรเวทแบงก์	63	20
ฝ่ายบริหารคุณภาพสินทรัพย์	131	26
ฝ่ายนโยบายและบริหารความเสี่ยงเครดิต	60	20
ฝ่ายพิจารณาเครดิต	150	35
ฝ่ายกฎหมาย	79	26
ฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์ธุรกิจต่างประเทศและ พัฒนากระบวนการลูกค้าธุรกิจ	63	21
ฝ่ายบรรษัทธนกิจ	268	57

ตาราง 3.1 (ต่อ)

ฝ่าย/แผนก	จำนวน	กลุ่มตัวอย่าง
ฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้าบริษัท	43	14
ฝ่ายบริหารผลการดำเนินงานและจัดการทรัพยากรธุรกิจข้ามประเทศ	46	15
ฝ่ายบริหารกลยุทธ์ธุรกิจข้ามประเทศ	46	15
ฝ่ายบริหารพันธมิตรธุรกิจข้ามประเทศ	33	11
ฝ่ายส่งเสริมการบริหารธุรกิจข้ามประเทศ	27	5
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและผลิตภัณฑ์ข้ามประเทศ	27	6
ธุรกิจตลาดทุน	85	18
รวม	1,121	289

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยแบบสอบถาม ความเห็น (opinion questionnaire) ใช้สอบถามความเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนัก พหลโยธิน

โครงสร้างแบบสอบถามความเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน ประกอบด้วยคำถาม 4 ตอน จำนวน 33 ข้อ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ อายุ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือนและ ตำแหน่งงาน โดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบแบบคำตอบเดียว

ตอนที่ 2 แบบการประเมินปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน ได้แก่ ผลการตอบแทน ลักษณะงาน สวัสดิการต่างๆ เพื่อน ร่วมงานและหัวหน้างาน แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 17 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วน ประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต

ตอนที่ 3 แบบการประเมินที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร กสิกรไทย สำนักพหุโยธินได้แก่ ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กรและ ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิก แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 9 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตรา ส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต

โดยแต่ละคำถามแบ่งระดับความคิดเห็น ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูล แบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และได้กำหนดค่าของการประเมินแยกตามความคิดเห็น ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะใช้เกณฑ์เฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการ คำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2549, น.129)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงสามารถกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80	ระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60	ระดับไม่เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20	ระดับเห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00	ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเป็นแบบปลายเปิด ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ข้อ ได้แก่ (1) สิ่งที่ท่านคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่จะสามารถส่งผลต่อความผูกพัน

ต่อองค์การของพนักงานได้ (2) ข้อเสนอแนะของท่านที่คิดว่าองค์การควรมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์การของพนักงานได้

การสร้างเครื่องมือวิจัย

มีลำดับขั้นตอนในการสร้างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษา และรวบรวมข้อมูลจาก

1. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หนังสือ เอกสารต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างคำถามของแบบสอบถาม
2. หลักการสร้างแบบสอบถามและกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

ขั้นตอนที่ 4 การหาคุณภาพของเครื่องมือที่เป็นความตรง (validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นพร้อมแบบประเมินให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาแบบสอบถามจำนวน 3 ท่าน เพื่อเป็นการทดสอบความตรง ความครอบคลุมของเนื้อหา ความถูกต้องในสำนวน ภาษาและความสอดคล้องของข้อความคำถามกับวัตถุประสงค์ หลังจากนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ มาใช้เป็นแนวทางสำหรับปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามและหาค่าความตรงตามเทคนิค (item objective congruence IOC) ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ดังนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาเรียม นะมิ
2. ดร.อัมพล ชูสนุก อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
3. ดร. ญัฐชา อ่างโชติ

ขั้นตอนที่ 5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการแก้ไขจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง

ขั้นตอนที่ 6 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มคนที่ลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานพหลโยธินซึ่งไม่ซ้ำกับกลุ่มจริง จำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (reliability)

ขั้นตอนที่ 7 นำผลที่ได้จากแบบสอบถามฉบับร่างมาทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ได้ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามซึ่งวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient α) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.942 ซึ่งจัดว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นในระดับดีเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 8 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิอีกครั้งหนึ่ง ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริง

การหาคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามเพื่อใช้ในการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความชัดเจนและเหมาะสมยิ่งขึ้นดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (validity) เป็นการตรวจสอบเครื่องมือมีความเป็นตัวแทนหรือครอบคลุมเนื้อหาหรือไม่ โดยพิจารณาจากตารางวิเคราะห์เนื้อหา หรือตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับจุดประสงค์ที่กำหนดการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์นั้น ๆ จำนวน 3-7 คน เพื่อสรุป โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence : IOC) ที่มีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนน ดังนี้

- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์หรือไม่
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์

หลังจากนั้นนำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องฯ โดยใช้สูตรของโรวีนลลีและแฮมเบิลตัน Rovinelli and Hambleton, 1977: 49-60 (อ้างถึงใน สมชาย วรวิจ เภษมสกุล, 2553) มีสูตรการคำนวณ

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

- โดยที่ IOC เป็นค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์
- \square R เป็นผลรวมของคะแนนจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
- N เป็นจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาระดับค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามที่ได้จากการคำนวณจากสูตรที่จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 มีรายละเอียดของเกณฑ์การพิจารณาดังนี้ มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป คัดเลือกข้อสอบข้อนั้นไว้ใช้ได้ แต่ถ้าได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุง หรือตัดทิ้ง

หาค่า IOC ของแบบสอบถามได้เท่ากับ 0.898 มีการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงนำไปหาค่าความเชื่อมั่น

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) ทดสอบในกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาจำนวน 30 ก่อนนำไปใช้จริงเพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามที่มีมาตรวัดระดับ interval scale โดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha-coefficient) ของ Cronbach (อ้างถึงใน กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_{12}}{s_{12}} \right]$$

- เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
- n แทน จำนวนข้อในแบบสอบถามทั้งฉบับ
- $\sum s_{12}$ แทน ผลรวมของค่าคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
- s_{12} แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

จากสูตรสามารถหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha-coefficient) ได้เท่ากับ 0.942 จึงนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ประเภท คือ

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ทำการเก็บรวบรวม ดังนี้

- ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกับพนักงาน ธนาคารกสิกรไทยสำนักพหลโยธิน
- นำหนังสือจากโครงการ ขอทำการศึกษาวិทยานิพนธ์ ให้กรรมการและผู้จัดการทั่วไปอนุมัติจากนั้นประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ตามจำนวนที่กำหนดไว้

- ผู้ศึกษารับแบบสอบถามและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลหรือคำตอบที่ได้รับในแบบสอบถาม ถ้ายังไม่ครบก็จะส่งแบบสอบถามชุดเดิมไปให้ผู้ตอบคนเดิมอีกครั้งเพื่อเพิ่มเติมข้อมูลให้ครบถ้วน

- แปลงข้อมูลเป็นรหัส ตามคู่มือการลงรหัสข้อมูล แล้วบันทึกข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยจะเริ่มแจกแบบสอบถามช่วง เดือน มกราคม – กุมภาพันธ์ 2559 โดยกำหนดการแจกออกเป็นวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ในช่วงเวลา 8.30 น. ถึง 16.30 น.

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าจากวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสาร วารสาร หนังสือ อินเทอร์เน็ต ข้อมูลจากธนาคารกสิกรไทยสำนักพหลโยธิน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (description statistics analysis) และสถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics analysis) โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าสถิติร้อยละ (percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของพนักงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการวัดค่าเฉลี่ยลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดการกระจายของข้อมูล

3. การทดสอบสมมติฐานของปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกักัน ทดสอบโดยใช้สถิติอนุमान ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มด้วยค่า F-test ทดสอบผลต่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุดด้วยวิธีเซฟเฟแบบรายคู่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-Test เมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe' test) เพื่อเปรียบเทียบว่าคู่ใดมีความแตกต่างกันบ้าง

4. การทดสอบสมมติฐานของความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) (สมมติฐานที่ 2)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย
 - ค่าร้อยละ (Percentage) กัลยา วาณิชย์บัญชา (2545: 36)

$$P = \left(\frac{\square}{\square} \right) \times 100$$

เมื่อ P แทนค่าสถิติร้อยละ
 F แทนความถี่ของข้อมูล
 N แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

□ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ \bar{x}) กัลยา วานิชย์บัญชา (2545:36)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{x} แทนค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

□ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) กัลยา วานิชย์บัญชา (2545: 38)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

S.D. แทนค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $(\sum x)^2$ แทนผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 N แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย

□ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95 โดยมีสูตรดังนี้ กัลยา วานิชย์บัญชา (2549: 293)

$$F = \frac{MSB}{MSW}$$

โดย F แทนค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
 MSB แทนค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MSW แทนค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

เมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe' test) เพื่อเปรียบเทียบว่าคู่ใดมีความแตกต่างกันบ้าง

□ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 มีสูตรดังนี้ Ferguson, G.A. (1981: 113)

$$r_{pq} = \frac{n \sum pq - (\sum p)(\sum q)}{\sqrt{[n \sum p^2 - (\sum p)^2][n \sum q^2 - (\sum q)^2]}}$$

เมื่อ r_{pq} แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 $\sum p$ แทนผลรวมคะแนน x
 $\sum q$ แทนผลรวมคะแนน y
 $\sum p^2$ แทนผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum q^2$ แทนผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum pq$ แทนผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด x และชุด y
n แทนจำนวนคนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ใช้สัญลักษณ์ r แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่าง และ P แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของประชากร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ใช้วัดขนาดของความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปร มี 2 ลักษณะ คือ $-1 \leq r \leq +1$ และ $0 \leq r \leq$

การทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสหสัมพันธ์ Correlation เพื่อหาความสัมพันธ์ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.05 ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่ถ้าค่ามากกว่า 0.01 มีเกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ (correlation) ตามเกณฑ์ของ ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ (2547: 200)

- ค่าสหสัมพันธ์ ต่ำกว่า -0.20 มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำมาก
- ค่าสหสัมพันธ์ 0.20-0.39 มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ
- ค่าสหสัมพันธ์ 0.40-0.59 มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าสหสัมพันธ์ 0.60-0.79 มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง
- ค่าสหสัมพันธ์ 0.80 ขึ้นไป มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงมาก

3.6 สรุป

การวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักพหลโยธิน จำนวน 289 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยมีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 4 ตอน และข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ สถิติเชิงบรรยายที่ใช้ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffe' test) ในส่วนความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ใช้สถิติเชิงบรรยายที่ใช้ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และหาค่าความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 289 ชุด ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จากจำนวนประชากรทั้งหมด 1,121 คน ของธนาคารกสิกรไทย สำนักพหุโยธิน และได้กำหนดสัญลักษณ์และตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{O}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงความถี่แบบ (F-Deviation)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	องศาแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามเชิงปริมาณตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ และตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักพหุโยธิน โดยทำการแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของพนักงาน

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐานของปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมุติฐานของความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับอายุ

ระดับอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-30 ปี	120	41.5
31-40 ปี	108	37.4
41-50 ปี	47	16.3
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	14	4.8
รวม	289	100.0

จากตาราง 4.1 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.4 และมีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

ตาราง 4.2 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามอายุการทำงาน

ระดับอายุการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	22	7.6
1-5 ปี	155	53.6
6-10 ปี	57	19.7
11-20 ปี	17	5.9
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	38	13.1
รวม	289	100.0

จากตาราง 4.2 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอยู่การทำงาน 1-5 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาอายุการทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.7 และมีอายุการทำงาน 11-20 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

ตาราง 4.3 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	189	65.4
สมรส	99	34.3
หย่าร้าง	1	.3
หม้าย	-	-
รวม	289	100

จากตาราง 4.3 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสด จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4 รองลงมา สถานภาพสมรส จำนวน 99 คิดเป็นร้อยละ 34.3 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .3 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

ตาราง 4.4 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15,000-20,000 บาท	83	28.7
21,001-25,000 บาท	29	10.0
25,001-30,000 บาท	29	10.0
30,001-35,000 บาท	23	8.0
35,001-40,000 บาท	37	12.8
มากกว่า 40,001 บาท	88	30.4
Total	289	100.0

จากตาราง 4.4 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,001 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-20,000 บาท จำนวน 83 คิดเป็นร้อยละ 28.7 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-40,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-35,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

ตาราง 4.5 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานชั้นต้น	75	26.0
พนักงานชั้นกลาง	52	18.0
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	47	16.3
หัวหน้าส่วน	76	26.3
รองผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	5	1.7
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	34	11.8
Total	289	100.0

จากตาราง 4.5 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งงานหัวหน้าส่วน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมา ตำแหน่งงานพนักงานชั้นต้น จำนวน 75 คิดเป็นร้อยละ 26 และตำแหน่งงานรองผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของพนักงาน

ตาราง 4.6 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงานของพนักงาน ด้านผลตอบแทน

ผลตอบแทน	\bar{X}	SD.	แปลผล	อันดับ
ท่านได้รับผลตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ	3.46	.83	มาก	2
ท่านได้รับผลตอบแทนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.51	.79	มาก	1
ผลตอบแทนที่ท่านได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน	3.36	1.01	ปานกลาง	3
เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบ	3.36	.82	ปานกลาง	3
รวม	3.42	.67	มาก	

จากตาราง 4.6 พบว่า โดยภาพรวมของพนักงานมีความคิดเห็นด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์ประกอบที่ค่ามากที่สุด คือ ท่านได้รับผลตอบแทนเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.51 รองลงมา ท่านได้รับผลตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ย 3.46 เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบ และผลตอบแทนที่ท่านได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.36

ตาราง 4.7 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงานของพนักงาน ด้านลักษณะงาน

ลักษณะงาน	\bar{x}	SD.	แปลผล	อันดับ
งานที่ทำมีลักษณะท้าทายความรู้ ความสามารถของท่าน	3.63	.82	มาก	3
ท่านมีอิสระในการใช้ความคิดสร้างสรรค์อย่าง เต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.64	.80	มาก	2
ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ได้ใช้ความรู้ ทักษะ ความชำนาญในการแก้ปัญหา	3.76	.78	มาก	1
รวม	3.68	.69	มาก	

จากตาราง 4.7 พบว่า โดยภาพรวมของพนักงานมีความคิดเห็นด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์ประกอบที่ค่ามากที่สุด คือ ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ได้ใช้ความรู้ ทักษะ ความชำนาญในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมา ท่านมีอิสระในการใช้ความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.64 และที่มีค่าน้อยที่สุด งานที่ทำมีลักษณะท้าทายความรู้ ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.63

ตาราง 4.8 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงานของพนักงาน ด้านสวัสดิการต่างๆ

สวัสดิการต่างๆ	\bar{x}	SD.	แปลผล	อันดับ
ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิ เบิกค่ารักษาพยาบาล	3.56	.94	มาก	1

ตาราง 4.8 (ต่อ)

สวัสดิการต่างๆ	\bar{x}	SD.	แปลผล	อันดับ
ท่านได้รับสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้ อย่างเหมาะสม	3.53	.88	มาก	2
ท่านมีความพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ จากองค์กร	3.48	.88	มาก	3
รวม	3.52	.82	มาก	

จากตาราง 4.8 พบว่า โดยภาพรวมของพนักงานมีความคิดเห็นด้านสวัสดิการต่างๆ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์ประกอบที่ค่ามากที่สุด คือ ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 3.56 รองลงมา ท่านได้รับสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.53 และที่มีค่าน้อยที่สุด ท่านมีความพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.48

ตาราง 4.9 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงานของ
พนักงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน

เพื่อนร่วมงาน	\bar{x}	SD.	แปลผล	อันดับ
ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานที่ รับผิดชอบ	3.96	.73	มาก	3
ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกัน เป็นอย่างดี	4.06	.69	มาก	1
ท่านพอใจในความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเอง	4.01	.72	มาก	2
รวม	4.01	.65	มาก	

จากตาราง 4.9 พบว่า โดยภาพรวมของพนักงานมีความคิดเห็นด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์ประกอบที่ค่ามากที่สุด คือ ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมา ท่านพอใจในความสามารถของเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.01 และที่มีค่าน้อยที่สุด ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.96

ตาราง 4.10 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงานของพนักงาน ด้านหัวหน้างาน

หัวหน้างาน	\bar{x}	SD.	แปลผล	อันดับ
หัวหน้างานของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน	4.09	.77	มาก	1
การมอบหมายงานของหัวหน้ามีความเป็นธรรมต่อพนักงานทุกคน	3.88	.82	มาก	4
หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของท่าน	3.95	.80	มาก	3
หัวหน้างานสามารถให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ได้	3.96	.79	มาก	2
รวม	3.97	.73	มาก	

จากตาราง 4.10 พบว่า โดยภาพรวมของพนักงานมีความคิดเห็นด้านหัวหน้างาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์ประกอบที่ค่ามากที่สุด คือ หัวหน้างานของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมา หัวหน้างานสามารถให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.96 หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.95 และที่มีค่าน้อยที่สุด การมอบหมายงานของหัวหน้ามีความเป็นธรรมต่อพนักงานทุกคน มีค่าเฉลี่ย 3.88

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานของปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

สมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 1.1 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การที่ไม่แตกต่างกัน โดยสามารถเขียนสมมติฐาน ทางสถิติได้ดังนี้

H₀ : อายุ ที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์การที่ไม่แตกต่างกัน

H₁ : อายุ ที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อ องค์การ		df	SS	MS	F	Sig
ความเชื่อมั่นและยอมรับใน เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	ระหว่างกลุ่ม	2.38	3.00	.79	2.27	.08
	ภายในกลุ่ม	99.59	285.00	.35		
	รวม	101.97	288.00			
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความ พยายามอย่างมากในการ ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของ องค์การ	ระหว่างกลุ่ม	1.08	3.00	.36	.94	.42
	ภายในกลุ่ม	108.89	285.00	.38		
	รวม	109.96	288.00			

ตาราง 4.11 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อ องค์กร		df	SS	MS	F	Sig
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะ คงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกของ องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	10.88	3.00	3.63	5.69	.00*
	ภายในกลุ่ม	181.78	285.00	.64		
	รวม	192.66	288.00			
รวม		3.14	3.00	1.05	3.30	.02*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.11 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่า sig. เท่ากับ .08 ส่วนด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร พบว่ามีค่า sig. เท่ากับ .42 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 แสดงว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

ในด้านภาพรวม ค่า sig. เท่ากับ .02 และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร พบว่ามีค่า sig. เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่า อายุแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

จากนั้นทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ตามตาราง 4.12-4.13

ตาราง 4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรกับอายุ เป็นรายคู่

อายุ	\bar{O}	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	ตั้งแต่ 51 ปี
		3.65	3.50	4.01	4.07
21-30 ปี	3.65	-	.555	.083	.324
31-40 ปี	3.50	-	-	.004*	.096
41-50 ปี	4.01	-	-	-	.995
ตั้งแต่ 51 ปี	4.07	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.12 พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี

ตาราง 4.13 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม จำแนกตามอายุได้เป็นรายคู่

อายุ	\bar{O}	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	ตั้งแต่ 51 ปี
		3.86	3.86	4.10	4.17
21-30 ปี	3.86	-	1.00	.125	.284
31-40 ปี	3.86	-	-	.124	.278
41-50 ปี	4.10	-	-	-	.977

ตาราง 4.13 (ต่อ)

อายุ	\bar{y}	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	ตั้งแต่ 51 ปี
		3.86	3.86	4.10	4.17
ตั้งแต่ 51 ปี	4.17	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.13 พบว่าอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ในภาพรวม โดยการเปรียบเทียบไม่พบความแตกต่างรายคู่

สมมติฐานทางสถิติข้อที่ 1.2 อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อ
องค์กรที่ไม่แตกต่างกัน โดยสามารถเขียนสมมติฐาน ทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบด้วย F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ
ประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะ
ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่า F มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน
จำแนกตามอายุการทำงาน

ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อ องค์การ		df	SS	MS	F	Sig
ความเชื่อมั่นและยอมรับใน เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	ระหว่างกลุ่ม	8.43	4.00	2.11	6.40	.00*
	ภายในกลุ่ม	93.54	284.00	.33		
	รวม	101.97	288.00			
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความ พยายามอย่างมากในการ ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของ องค์การ	ระหว่างกลุ่ม	4.81	4.00	1.20	3.25	.01*
	ภายในกลุ่ม	105.15	284.00	.37		
	รวม	109.96	288.00			
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะ คงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกของ องค์การ	ระหว่างกลุ่ม	12.53	4.00	3.13	4.94	.00*
	ภายในกลุ่ม	180.13	284.00	.63		
	รวม	192.66	288.00			
รวม		8.04	4.00	2.01	6.69	.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.14 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีค่า sig. เท่ากับ 0.0 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ มีค่า sig. เท่ากับ 0.1 ด้านความปรารถนาอย่าง

แรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร มีค่า sig. เท่ากับ 0.0 และในภาพรวม ค่า sig. เท่ากับ 0.0 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่า อายุการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน จากนั้นทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ ตามตารางที่ 4.15-4.18

ตาราง 4.15 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่าง ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรกับอายุการทำงาน เป็นรายคู่

อายุการทำงาน	\bar{x}	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	15 ปีขึ้นไป
		4.35	3.98	3.88	4.12	4.37
ต่ำกว่า 1 ปี	4.35	-	.091	.032*	.817	1.00
1-5 ปี	3.98	-	-	.871	.920	.007*
6-10 ปี	3.88	-	-	-	.681	.003*
11-20 ปี	4.12	-	-	-	-	.691
15 ปีขึ้นไป	4.37	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.15 พบว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ พนักงานที่มีอายุการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร มากกว่า พนักงานที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี พนักงานที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานที่มีอายุการทำงาน 15 ปีขึ้นไป และ พนักงานที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานที่มีอายุการทำงาน 15 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานที่มีอายุการทำงาน 15 ปีขึ้นไป

ตาราง 4.16 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรกับอายุการทำงาน เป็นรายคู่

อายุการทำงาน	\bar{X}	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	15 ปีขึ้นไป
		4.23	3.96	3.92	4.24	4.25
ต่ำกว่า 1 ปี	4.23	-	.461	.416	1.00	1.00
1-5 ปี	3.96	-	-	.996	.549	.140
6-10 ปี	3.92	-	-	-	.490	.155
11-20 ปี	4.24	-	-	-	-	1.00
15 ปีขึ้นไป	4.25	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.16 พบว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร โดยการเปรียบเทียบไม่พบความแตกต่างรายคู่

ตาราง 4.17 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรกับอายุการทำงาน เป็นรายคู่

อายุการทำงาน	\bar{X}	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	15 ปีขึ้นไป
		4.02	3.62	3.40	3.92	4.00
ต่ำกว่า 1 ปี	4.02	-	.304	.051	.998	1.00
1-5 ปี	3.62	-	-	.541	.687	.132
6-10 ปี	3.40	-	-	-	.228	.012*

ตาราง 4.17 (ต่อ)

อายุการทำงาน	\bar{X}	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	15 ปีขึ้นไป
		4.02	3.62	3.40	3.92	4.00
11-20 ปี	3.92	-	-	-	-	.998
15 ปีขึ้นไป	4.00	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.17 พบว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปลอดภัยอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ พนักงานที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป

ตาราง 4.18 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ในภาพรวม จำแนกตามอายุการทำงานได้เป็นรายคู่

อายุการทำงาน	\bar{X}	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	15 ปีขึ้นไป
		4.20	3.85	3.73	4.09	4.21
ต่ำกว่า 1 ปี	4.20	-	.109	.025*	.986	1.00
1-5 ปี	3.85	-	-	.744	.570	.013*
6-10 ปี	3.73	-	-	-	.234	.002*
11-20 ปี	4.09	-	-	-	-	.971
15 ปีขึ้นไป	4.21	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.18 พบว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ พนักงานที่มีอายุการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร มากกว่า พนักงานที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี พนักงานที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป และ พนักงานที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 1.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกันโดยสามารถเขียนสมมติฐาน ทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อ องค์กร		df	SS	MS	F	Sig
ความเชื่อมั่นและยอมรับใน เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.37	2.00	.18	.52	.60
	ภายในกลุ่ม	101.60	286.00	.36		
	รวม	101.97	288.00			

ตาราง 4.19

ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อ องค์การ		df	SS	MS	F	Sig
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความ พยายามอย่างมากในการ ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของ องค์การ	ระหว่างกลุ่ม	.15	2.00	.08	.20	.82
	ภายในกลุ่ม	109.81	286.00	.38		
	รวม	109.96	288.00			
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะ คงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกของ องค์การ	ระหว่างกลุ่ม	1.08	2.00	.54	.81	.45
	ภายในกลุ่ม	191.58	286.00	.67		
	รวม	192.66	288.00			
รวม		.23	2.00	.11	.35	.71

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test วิเคราะห์ข้อมูลความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในด้านต่างๆ จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโดยรวม มีค่า sig เท่ากับ .71 ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีค่า sig เท่ากับ .60 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ มีค่า sig เท่ากับ .82 และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ มีค่า sig เท่ากับ .45 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 แสดงว่าสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์การที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติข้อที่ 1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกันโดยสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน
สถิติที่ใช้ในการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อ องค์กร		df	SS	MS	F	Sig
ความเชื่อมั่นและยอมรับใน เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3.77	5.00	.75	2.17	.06
	ภายในกลุ่ม	98.20	283.00	.35		
	รวม	101.97	288.00			
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความ พยายามอย่างมากในการ ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของ องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3.83	5.00	.77	2.04	.07
	ภายในกลุ่ม	106.13	283.00	.38		
	รวม	109.96	288.00			

ตาราง 4.20

ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อ องค์กร		df	SS	MS	F	Sig
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะ คงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกของ องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.41	5.00	.28	.42	.84
	ภายในกลุ่ม	191.25	283.00	.68		
	รวม	192.66	288.00			
รวม		2.05	5.00	.41	1.27	.28

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test วิเคราะห์ข้อมูลความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านต่างๆ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยรวม มีค่า sig เท่ากับ .28 ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่า sig เท่ากับ .06 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีค่า sig เท่ากับ .07 และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร มีค่า sig เท่ากับ .84 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติข้อที่ 1.5 ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกันโดยสามารถเขียนสมมติฐาน ทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
จำแนกตามตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ

ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อ องค์กร		df	SS	MS	F	Sig
ความเชื่อมั่นและยอมรับใน เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3.84	5.00	.77	2.21	.05
	ภายในกลุ่ม	98.13	283.00	.35		
	รวม	101.97	288.00			
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความ พยายามอย่างมากในการ ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของ องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.39	5.00	.48	1.26	.28
	ภายในกลุ่ม	107.57	283.00	.38		
	รวม	109.96	288.00			
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะ คงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกของ องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	5.49	5.00	1.10	1.66	.14
	ภายในกลุ่ม	187.17	283.00	.66		
	รวม	192.66	288.00			
รวม		3.22	5.00	.64	2.02	.08

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test วิเคราะห์ข้อมูลความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในด้านต่างๆ จำแนกตามตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ พบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโดยรวม มีค่า sig เท่ากับ .08 ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีค่า sig เท่ากับ .05 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ มีค่า sig เท่ากับ .28 และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ มีค่า sig เท่ากับ .14 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์การที่ไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานของความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

สมมติฐานงานวิจัย ข้อที่ 2 ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 2.1 ความพึงพอใจของพนักงานด้านผลตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยสามารถเขียนสมมติฐาน ทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านผลตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

H_1 : ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 4.22 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ผลตอบแทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ท่านได้รับผลตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ	.352	.000	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ
ท่านได้รับผลตอบแทนเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน	.368	.000	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ
ผลตอบแทนที่ท่านได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน	.206	.000	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ
เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบ	.272	.000	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ
รวม	.377	.000	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.22 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .377 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยพบว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับต่ำ ได้แก่ ท่านได้รับผลตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ ท่านได้รับผลตอบแทนเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่านผลตอบแทนที่ท่านได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบ

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 2.2 ความพึงพอใจของพนักงานด้านลักษณะงานไม่มี
ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

H_0 : ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

H_1 : ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 4.23 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ลักษณะงาน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
งานที่ทำมีลักษณะทำลายความรู้ความสามารถของท่าน	.352	.000	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ
ท่านมีอิสระในการใช้ความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบ	.337	.000	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ
ท่านรู้สึกว่างงานที่ท่านทำอยู่ได้ใช้ความรู้ ทักษะ ความชำนาญในการแก้ปัญหา	.324	.000	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ
รวม	.395	.000	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.23 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .395 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยพบว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับต่ำ ได้แก่ งานที่ทำมีลักษณะทำลายความรู้ ความสามารถของท่าน ท่านมีอิสระในการใช้ความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบ ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ได้ใช้ความรู้ ทักษะ ความชำนาญในการแก้ปัญหา

สมมติฐานทางสถิติข้อที่ 2.3 ความพึงพอใจของพนักงานด้านสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

H_0 : ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

H_1 : ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 4.24 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการต่างๆ ของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

สวัสดิการต่างๆ	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล	.336	.000	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ
ท่านได้รับสวัสดิการต่างๆ ที่องค์กรจัดให้เหมาะสม	.347	.000	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ

ตาราง 4.24 (ต่อ)

สวัสดิการต่างๆ	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ท่านมีความพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากองค์การ	.358	.000	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ
รวม	.381	.000	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.24 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการต่างๆ กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .381 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยพบว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านสวัสดิการต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับต่ำ ได้แก่ ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล ท่านได้รับสวัสดิการต่างๆ ที่องค์การจัดให้เหมาะสม และ ท่านมีความพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากองค์การ

สมมติฐานทางสถิติข้อที่ 2.4 ความพึงพอใจของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงานไม่มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

H_0 : ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

H_1 : ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 4.25 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย

เพื่อนร่วมงาน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	.406	.000	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง
ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี	.462	.000	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง
ท่านพอใจในความสามารถของเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเอง	.414	.000	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง
รวม	.471	.000	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.25 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .471 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยพบว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี ท่านพอใจในความสามารถของเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเอง

สมมติฐานทางสถิติข้อที่ 2.5 ความพึงพอใจของพนักงานด้านหัวหน้างานไม่มี
ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

H_0 : ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านหัวหน้างานไม่มีความสัมพันธ์กับความ
ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

H_1 : ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความผูกพัน
ต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์
สัน(Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะ
ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการ
ทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 4.26 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย

หัวหน้างาน	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	p-value	ทิศทาง ความสัมพันธ์	ระดับ ความสัมพันธ์
หัวหน้างานของท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน	.439	.000	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง
การมอบหมายงานของหัวหน้ามี ความเป็นธรรมต่อพนักงานทุกคน	.457	.000	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง
หัวหน้างานยอมรับฟังความ คิดเห็นข้อเสนอแนะของท่าน	.459	.000	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง
หัวหน้างานสามารถให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้	.478	.000	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง
รวม	.503	.000	สัมพันธ์กัน	ระดับปาน กลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.26 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .503 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยพบว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปานกลาง ได้แก่ หัวหน้างานของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน การมอบหมายงานของหัวหน้ามีความเป็นธรรมต่อพนักงานทุกคน หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของท่าน หัวหน้างานสามารถให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้

สมมติฐานทางสถิติข้อที่ 2.6 ความพึงพอใจในงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

H_0 : ความพึงพอใจในงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

H_a : ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลักก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 4.27 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ความพึงพอใจในงาน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r	Sig. p-value	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ผลตอบแทน	.377	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ
ลักษณะงาน	.395	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ
สวัสดิการ	.381	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ
เพื่อนร่วมงาน	.471	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง
หัวหน้างาน	.503	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง
รวม	.599**	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.27 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย มีความสัมพันธ์กัน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.599 ซึ่งหมายถึงมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกสิกรไทย ซึ่งผู้ศึกษาสรุปผลได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะงานวิจัย
- 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

อายุ พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 120คน คิดเป็นร้อยละ 41.5รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.4 และตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไปจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

อายุการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอยู่การทำงาน 1-5 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาอายุการทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.7 และมีอายุการทำงาน

11-20 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

สถานภาพสมรส พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพที่โสด จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4 รองลงมา สถานภาพสมรส จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .3 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,001 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

15,000-20,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-35,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ พบว่าตำแหน่งงานที่รับผิดชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้าส่วน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมา ตำแหน่งพนักงานขั้นต้น จำนวน 75 คิดเป็นร้อยละ 26 และตำแหน่งรองผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานด้านผลตอบแทน พบว่า โดยภาพรวมของพนักงานมีความคิดเห็นด้านผลตอบแทน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านได้รับผลตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ และท่านได้รับผลตอบแทนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานโดยภาพรวมของพนักงานมีความคิดเห็นด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานที่ท่านมีลักษณะท้าทายความรู้ ความสามารถของท่าน ท่านมีอิสระในการใช้ความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบ และท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ได้ใช้ความรู้ ทักษะ ความชำนาญในการแก้ปัญหา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานด้านสวัสดิการต่าง ๆ โดยภาพรวมของพนักงานมีความคิดเห็นด้านสวัสดิการต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล ท่านได้รับสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์การจัดให้เหมาะสม และ ท่านมีความพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์การมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานโดยภาพรวมของพนักงานมีความคิดเห็นด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี และ ท่านพอใจในความสามารถของเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน โดยภาพรวมของพนักงานมีความคิดเห็นด้านหัวหน้างาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หัวหน้างานของ

ท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน การมอบหมายงานของหัวหน้ามีความเป็นธรรม ต่อพนักงานทุกคน หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของท่าน และ หัวหน้างาน สามารถให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานงานวิจัย ข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติข้อที่ 1.1 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 1.2 อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 1.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.71 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.28 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 1.5 ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.08 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่า ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 2 ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 2.1 ความพึงพอใจของพนักงานด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ผลการทดสอบ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจของพนักงานด้านผลตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำและอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 2.2 ความพึงพอใจของพนักงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ผลการทดสอบ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจของพนักงานด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำและอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 2.3 ความพึงพอใจของพนักงานด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ผลการทดสอบ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจของพนักงานด้านสวัสดิการกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำและอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 2.4 ความพึงพอใจของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ผลการทดสอบ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลางและอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 2.5 ความพึงพอใจของพนักงานด้านหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ผลการทดสอบ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจของพนักงานด้านหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลางและอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 2.6 ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ผลการทดสอบ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลางและอยู่ในทิศทางเดียวกัน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกสิกรไทย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

□ อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่แตกต่างกันพบว่า สอดคล้องของปาริชาติ บัวเป็ง (2554) เรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ภาณุกร สุขเกษม (2551) เรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อภิชาติ จิวิริยะวัฒน์ (2549) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสำนักงาน บริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน และงานวิจัยที่ไม่สอดคล้องของวรรณิภา นิลวรรณ (2554) เรื่องความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

□ อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่แตกต่างกัน พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชาติ จิวิริยะวัฒน์ (2549) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสำนักงาน บริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า

พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ภาณุกร สุขเกษม (2551) เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณิภา นิลวรรณ (2554) เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ปารีชาติ บัวเบ้ง (2554) เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ใดกิน อินด์สทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) พบว่าสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณิภา นิลวรรณ (2554) เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ปารีชาติ บัวเบ้ง (2554) เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ใดกิน อินด์สทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณิภา นิลวรรณ (2554) เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าตำแหน่งงานที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยที่ไม่สอดคล้องของภาณุกร สุขเกษม (2551) เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

5.2.2 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยอยู่ในระดับปานกลางและอยู่ในทิศทางเดียวกัน โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผลตอบแทน ลักษณะงาน สวัสดิการ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ ยกเว้นเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ที่พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจำแนกเป็นรายข้อดังต่อไปนี้

ด้านผลตอบแทน ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านผลตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพีรยา วิเศษจิตร (2549) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง

□ ลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชาติ จิวิริยะวัฒน์ (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ศึกษากรณีพนักงานสำนักงานบริษัท อีซูซู มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกผูกพันต่อองค์การในระดับค่อนข้างต่ำ

□ สวัสดิการต่าง ๆ ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านสวัสดิการต่าง ๆ กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรยา วิเศษจิตร (2549) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า สวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง

□ เพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรยา วิเศษจิตร (2549) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกผูกพันต่อองค์การในระดับมาก

□ หัวหน้างาน ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรยา วิเศษจิตร (2549) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า หัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง

5.3 ข้อเสนอแนะงานวิจัย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย เนื่องจากผลงานวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นจึงควรส่งเสริมความพึงพอใจในงานในด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การมากยิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานของพนักงานเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การมากที่สุดคือ

ด้านหัวหน้างาน องค์การควรจัดให้มีการอบรมและพัฒนาหัวหน้างานอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการปรับปรุงงาน การพัฒนางาน การนำความรู้มาแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ รวมทั้งต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน อีกทั้งเป็นการแสดงให้เห็นว่าหัวหน้างานให้ความสำคัญปัญหาต่างๆ อย่างจริงจัง

ด้านเพื่อนร่วมงาน องค์การควรส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ให้มีการร่วมมือร่วมใจกันทำงานด้วยความสามัคคี มีความจริงใจต่อกัน และให้เกียรติซึ่งกันและกัน จัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้กับพนักงานได้ทำร่วมกัน เช่น การจัดกิจกรรมกีฬา จัดโครงการละลายพฤติกรรมให้พนักงานเพื่อเป็นการลดความขัดแย้ง

ด้านลักษณะงาน องค์การควรวางระบบในการทำงานให้ชัดเจน เพื่อให้พนักงานสามารถดำเนินงานตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง ลดขั้นตอนที่ซับซ้อนยุ่งยาก เพื่อความรวดเร็วในการส่ง การ เพื่อให้งานมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และควรให้อิสระในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

ด้านผลตอบแทน องค์การต้องลดสิ่งที่จะส่งผลกระทบต่อความไม่พอใจในการทำงานให้น้อยที่สุด ดังนั้นองค์การควรมีเครื่องมือในการวัดผลงานที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในเรื่องของผลตอบแทน โดยดูจากค่าจ้างความเหมาะสมและปริมาณงานที่พนักงานรับผิดชอบในแต่ละคน

ด้านสวัสดิการ องค์การควรปรับปรุงเรื่องสวัสดิการของพนักงานให้มีความเหมาะสม และมีความสะดวกรวดเร็วและเป็นประโยชน์กับพนักงานอย่างทั่วถึง

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 ควรศึกษาขยายครอบคลุมถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านอื่น และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

5.4.2. ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านอื่นๆ เพื่อหาความพึงพอใจในงานของพนักงานหลาย ๆ ด้าน เพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

5.4.3. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร ตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไป เพื่อนำผลมาพัฒนาปรับปรุงแนวทางในการบริหารภายในองค์กรในด้านต่างๆ ที่ทำให้พนักงาน เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา .2545. “การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย”.
กรุงเทพฯ :โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา .2551. “การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล”. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา .2549. “สถิติสำหรับงานวิจัย”. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรินญา โกงเหลง .2552. “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน)”.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีส เทิร์นเอเชีย.
- ชนิดาภา พูนยศ .2555. “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม บริษัท เอส
ซี จี จังหวัดปทุมธานี”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีส เทิร์น
เอเชีย.
- ณพัชร ปางปัญญากุลชัย .2553. “วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่มี
ความสัมพันธ์กับความตั้งใจจะลาออกของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตพลังงาน
ไฟฟ้า”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีส เทิร์นเอเชีย.
- ณัฐสุสมณ ลักษิกา วราสีริ และ สุนันทา มูลท่า .2555. “Project Assignment Management
GuruProfessor Dr.Frederick Herzberg”. โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (ส.ป.ท.)
รุ่นที่ 20 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ตระการ ด่านกุล .2554. “ปัจจัยจูงใจภายในที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร
สาธารณสุข: ศึกษาเปรียบเทียบโรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่ กลาง และเล็ก
จังหวัดนครราชสีมา”. ดุษฎีนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสน
ศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทัศนีย์ อัญมณีเจริญ .2550. “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big
Five) ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และความพึงพอใจในงาน : กรณีศึกษาธุรกิจ
โรงเลื่อยไม้สัก”. งานวิจัยส่วนบุคคลหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลป
ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนาคารกสิกรไทย .2558. “ประวัติธนาคารกสิกรไทย”.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปารีชาต บัวเบ้ง .2554. **“ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด)”**. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย วิชาเอกธุรกิจ ระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พิชิต เทพวรรณ .2554. **“การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์”**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ซีเอ็ดยูเคชั่น, บมจ.
- พิมพ์พรณ มโนภินิเวศ .2550. **“การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษากลุ่มบริษัทในเครือ บริษัท จัดการและพัฒนาทรัพยากรน้ำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำกัด (มหาชน)”**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- พินทร์ชา สมานสินธุ์ .2554. **“ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงานศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท เบสท์ เพอฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริง จำกัด”**. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต , วิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- พริยา วิเศษจิตร .2549. **“ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”**. หลักสูตรพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภาณุกร สุขเกษม .2551. **“ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)”**. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ยงยุทธ เกษสาคร .2544. **“ภาวะผู้นำและแรงจูงใจ”**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ เอสเค บুকเน็ต.
- วินัย ไชยทอง .2547. **“พฤติกรรมองค์การ”**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ บรรณกิจ.
- รองผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการจัดการด้านการเงิน .2558.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ .2547. **“ระเบียบวิธีการวิจัย”**. กรุงเทพมหานคร. พิมพ์ดีการพิมพ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วรรณิภา นิลวรรณ .2554. “ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี”. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศรัญญา ชี้อตรง .2554. “ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานงานฝ่ายผลิตบริษัท น้ำตาลสิงห์บุรี จำกัด”. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- ศิริพร ม่านกลาง .2552. “วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีส เทิร์นเอเซีย.
- ศิริพร ไทยกรณ์ .2554. “ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ .2549. “การวิจัยการตลาด”. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- สมชาย วรกิจเกษมสกุล .2553. “ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์”. (พิมพ์ครั้งที่ 2). อุตรธานี: อักษรศิลป์การพิมพ์.
- สร้อยตระกูล ดิทยานนท์ อรรถมานะ .2550. “พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์”. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช .2552. “พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่”: แนวคิด และ ทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุธารัตน์ หมูแฮม .2552. “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงาน บริษัท เต็มโก้ จำกัด (มหาชน)”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีส เทิร์นเอเซีย.
- เสนาะ ตีเยาว์ .2553. “การบริหารโดยใช้อิทธิพล”. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อภิชาติ จีวิริยะวัฒน์ .2549. **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
สำนักงาน บริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด**. ปัญหาพิเศษ หลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อภิสิทธิ์ รักษาวงศ์ .2545. **ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดศูนย์พัฒนาปิโตรเลียม
ภาคเหนือ กรมการพลังงานทหาร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
พัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Baron, Robert A. **“Behavior in Organization”**. Boston: Allyn and Bacon, 1986.
- Daniel, Feldman C., and Hugh Arnold J. Managing individual and group **“Behavior in
Organizations”**. New York: McGraw-Hill, 1983.
- Don Hellriegel, John W.Slocum, Jr., Richard W.Woodman. **“Organization Behavior”**.
South-Western College Publishing. 2001.
- Dunham, Randall B. **“Organization behavior : People and Processes in Management”**.
Homewood, Ill.; Irwin, 1984.
- Ferguson, George A .1981. **“Statistical Analysis in Psychology and Education”**. 5th ed.
New York: McGraw-Hill Book Co., Inc.
- Krejcie.R.V. & D.'W.Morgan .1970. **“Determining Sample Size for Research
Activities.”** Education and Psychological Measurement.30(1970):607-610.
- Laurie J Mullins. **“MANAGEMENT AND ORGANISATIONAL BEHAVIOUR”**. London
San Francisco, 1999.
- Miner, Jerry B. **“Industrial Organization Psychology”**. New York: McGraw Hill, 1992.
- Mowday, R., Porter, L. and Steers, R., **“The Measurement of Organizational
Commitment”**. Journal of Vocational Behavior, Vol. 14, 1979, pp. 224-247.
- Northcraft, Gregory B. and Mason A. Neale. **“Organization Behavior”**. Chicago: The
Dryden Press, 1990.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Shore, Lan M.F. and Holland J. Martin. "Job Satisfaction and Organization Commitment in Relation to Work Performance and Turnover Interactions". Human Relations. 42 (June 1989): 625-638.

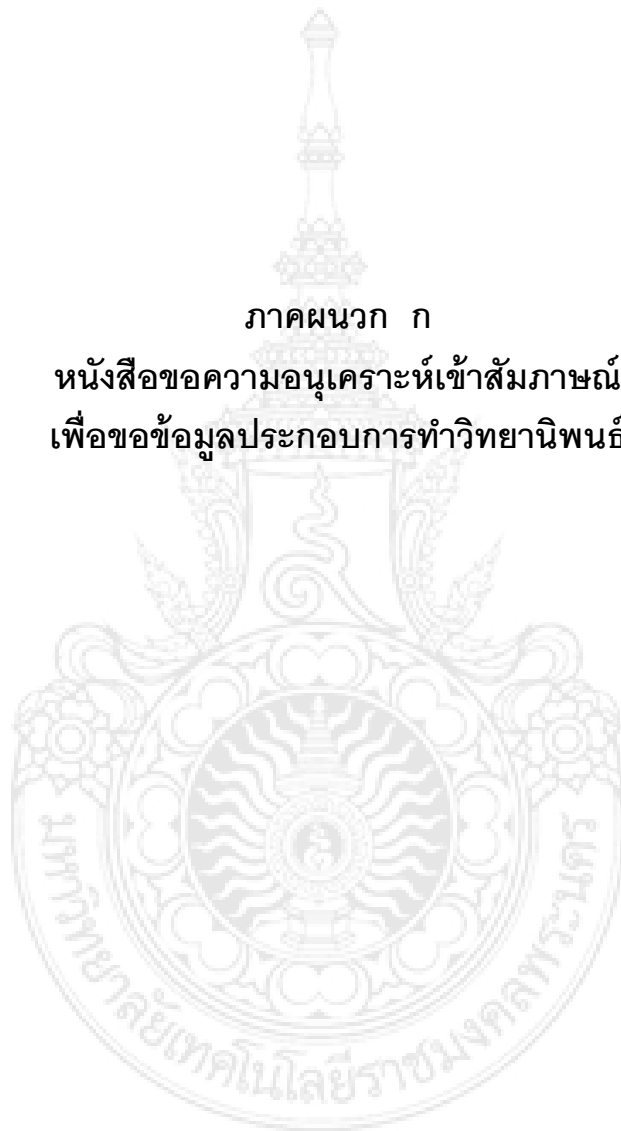
Steven L. McShane, and Mary Ann Von Glinow. "Organization Behavior(essentials)". New York. McGraw-Hill, Inc., 2007.

Steven L. McShane, and Mary Ann Von Glinow. "Organization Behavior". (4 th edition). New York. McGraw-Hill, Inc., 2008.



ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์
เพื่อขอข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์





ที่ ศธ ๐๕๘๑.๐๕/๓๕๓๘

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
๘๖ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์
เรียน คุณเอกชัย เสถียรรวงศ์ หัวหน้าส่วน ผู้อำนวยการส่งเสริมผลิตภัณฑ์บริการจัดการ
ด้านการเงินอาวุโส

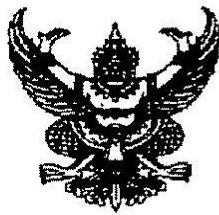
ด้วยนางสาวปวีณา ทรงนุวัต รหัสประจำตัว ๐๗๕๖๗๐๓๐๓๕๐๙-๔ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ แสงพ่ายัพ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งรับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ ประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ปริญญามา กลิ่น)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ



ที่ ศธ ๐๕๘๑.๐๕/๓๕๓๘

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
๘๖ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์
เรียน คุณศิริรัตน์ แสงสิงคี หัวหน้าส่วน ผู้อำนวยการส่งเสริมผลิตภัณฑ์บริการจัดการด้านการเงิน

ด้วยนางสาวปวีณา ทรงนุวัต รหัสประจำตัว ๐๗๕๖๗๐๓๐๓๕๐๙-๔ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ แสงพ่ายพ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งรับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ ประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ปริญญาก มากลีน)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ



ที่ ศธ ๐๕๘๑.๐๕/๓๕๓๘

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
๘๖ ถนนพิชณุโลก แขวงสวนจิตรลดา
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน คุณสมฤทัย แสงมาลา หัวหน้าส่วน ผู้อำนวยการส่งเสริมผลิตภัณฑ์บริการจัดการด้านการเงิน

ด้วยนางสาวปวีณา ทรงนุวัต รหัสประจำตัว ๐๗๕๖๗๐๓๐๓๕๐๙-๔ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ แสงพ่ายัพ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งรับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ ประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ปริญญากลิ่น)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ



ที่ ศธ ๐๕๘๑.๐๕/๓๕๓๘

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
๘๖ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์
เรียน คุณณัฐธนิชชา ปริญญาประสาธ หัวหน้าส่วน ผู้เชี่ยวชาญผลิตภัณฑ์บริการจัดการด้านการเงิน

ด้วยนางสาวปวีณา ทรงนุวัต รหัสประจำตัว ๐๗๕๖๗๐๓๐๓๕๐๙-๔ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ แสงพ่ายพ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งรับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ ประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ปริญญา มากลีน)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ



ที่ ศธ ๐๕๘๑.๐๕/๓๕๓๗

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
๘๖ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์
เรียน คุณลัดดาวัลย์ อยู่คงพัน หัวหน้าส่วน ผู้อำนวยการส่งเสริมผลิตภัณฑ์บริการจัดการด้านการเงิน

ด้วยนางสาวปวีณา ทรงนุวัต รหัสประจำตัว ๐๗๕๖๗๐๓๐๓๕๐๙-๔ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ แสงพ่ายพ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งรับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ ประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ปริญญา มากลิน)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ



ที่ ศธ ๐๕๘๑.๐๕/๓๕๓๘

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
๘๖ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์
เรียน คุณกฤษณา แสนอุบล ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ผู้อำนวยการส่งเสริมผลิตภัณฑ์บริการจัดการ
ด้านการเงิน

ด้วยนางสาวปวีณา ทรงนวัต รหัสประจำตัว ๐๗๕๖๗๐๓๐๓๕๐๙-๔ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ แสงพ่ายัพ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งรับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ ประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

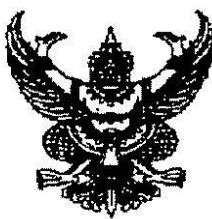
ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ปริญญ์ มากลั่น)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑



ที่ ศธ ๐๕๘๑.๐๕/๓๕๓๘

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
๘๖ ถนนพินธุโลก แขวงสวนจิตรลดา
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์
เรียน คุณอัฐพล จรัสรุ่งโรจน์ ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ผู้อำนวยการส่งเสริมผลิตภัณฑ์บริการจัดการ
ด้านการเงิน

ด้วยนางสาวปวีณา ทรงนุวัต รหัสประจำตัว ๐๗๕๖๗๐๓๐๓๕๐๙-๔ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ แสงพ่ายัพ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งรับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ ประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ปริญญา มากลีน)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ



ที่ ศธ ๐๕๘๑.๐๕/๓๕๓๘

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
๘๖ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์
เรียน คุณวรรณศิริ มากมิตร หัวหน้าส่วน ผู้อำนวยการส่งเสริมผลิตภัณฑ์บริการจัดการด้านการเงิน

ด้วยนางสาวปวีณา ทรงนวัต รหัสประจำตัว ๐๗๕๖๗๐๓๐๓๕๐๙-๔ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ แสงพ่ายพ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งรับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ ประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ปริญญา มากมิตร)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑



ที่ ศธ ๐๕๘๑.๐๕/๓๕๓๗

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
๘๖ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์
เรียน คุณศุภวิทย์ วัจจินดา ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการจัดการด้านการเงิน
ผู้อำนวยการส่งเสริมผลิตภัณฑ์บริการจัดการด้านการเงินอาวุโส

ด้วยนางสาวปวีณา ทรงนุวัต รหัสประจำตัว ๐๗๕๖๗๐๓๐๓๕๐๙-๔ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ แสงพ่ายพ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งรับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ ประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

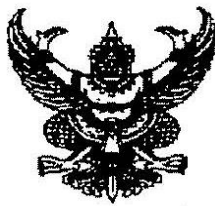
ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ปริญญา มากลิน)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑



ที่ ศธ ๐๕๘๑.๐๕/๓๕๓๗

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
๘๖ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์
เรียน คุณอรชฎา มุสิกไชย ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการจัดการด้านการเงิน
ผู้อำนวยการส่งเสริมผลิตภัณฑ์บริการจัดการด้านการเงินอาวุโส

ด้วยนางสาวปวีณา ทรงนุวัต รหัสประจำตัว ๐๗๕๖๗๐๓๐๓๕๐๙-๔ นักศึกษาระดับ
ปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์โดยมี รองศาสตราจารย์
ดร.ประสงค์ แสงพ่ายพ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งรับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง
“ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ ประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษา
ที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว

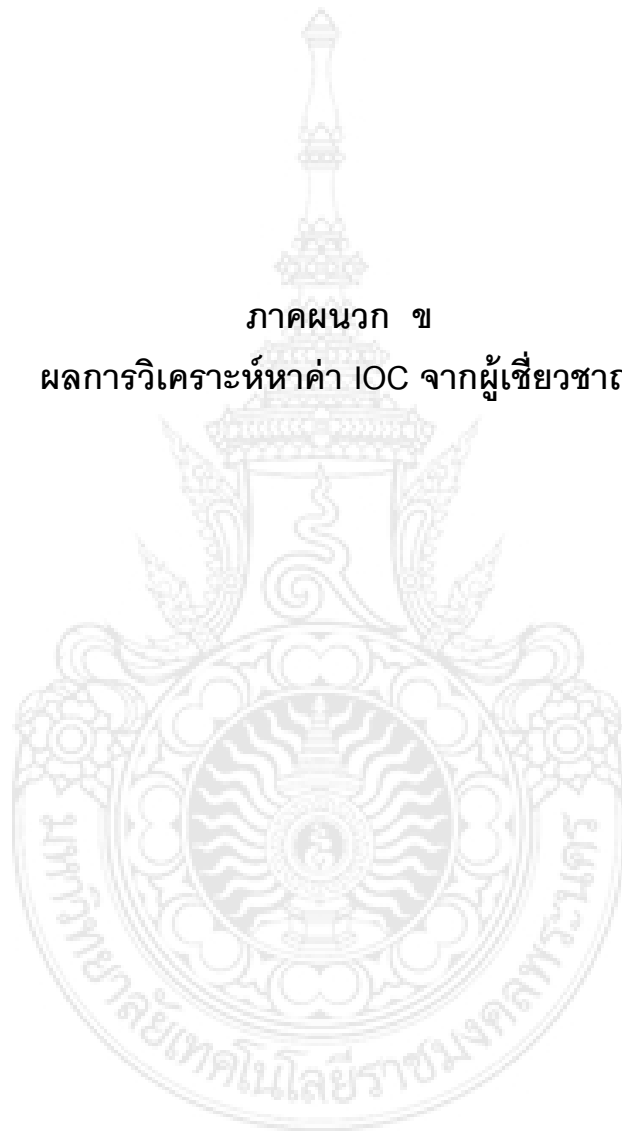
จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ปริญญา มากลิ่น)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์หาค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญ



ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน งาน ประกอบด้วย (1) ผลการตอบแทน (2) ลักษณะงาน (3) สวัสดิการต่างๆ (4) เพื่อนร่วมงาน และ (5) หัวหน้างาน

1. ผลการตอบแทน หมายถึง ค่าจ้างแรงงาน การให้ค่าจ้างแรงงานในอัตราที่เหมาะสมก็จะทำให้พนักงานพึงพอใจได้นอกจากนี้ ค่าจ้างก็ต้องมีความยุติธรรม

ความพึงพอใจในงาน	ผลการตรวจสอบ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม ของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1. ท่านได้รับผลตอบแทน เหมาะสมกับปริมาณงาน ที่ทำ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ท่านได้รับผลตอบแทน เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. ผลตอบแทนที่ท่าน ได้รับเพียงพอต่อการ ดำรงชีวิตประจำวัน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. เงินเดือนที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับหน้าที่ที่ท่าน รับผิดชอบ	1	1	1	3	1	ใช้ได้

2. ลักษณะงาน หมายถึง พนักงานมีความชอบถนัด และความสนใจในงานนั้นหรือไม่ ถ้ามีความชอบ ความสนใจในงานแล้ว ย่อมจะมีความพึงพอใจในงานนั้นเป็นทุนอยู่แล้ว ในขณะที่ทำงานไป มีโอกาสที่จะเรียนรู้งาน รู้สิ่งใหม่ ๆ มากขึ้น

ความพึงพอใจในงาน	ผลการตรวจสอบ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม ของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1. งานที่ท่านมีลักษณะทำ ทนายความรู้ ความสามารถของท่าน	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
2. ท่านมีอิสระในการใช้ ความคิดสร้างสรรค์อย่าง เต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ ท่านรับผิดชอบ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่าน ทำอยู่ได้ใช้ความรู้ ทักษะ ความชำนาญในการ แก้ปัญหา	1	1	1	3	1	ใช้ได้

3. สวัสดิการต่าง ๆ หมายถึง สิ่งที่พนักงานได้รับตอบแทนจากการปฏิบัติงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น ค่าที่พัก ค่าน้ำมันรถ บำนาญ บำเหน็จ ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	ผลการตรวจสอบ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม ของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1. ท่านได้รับความ สะดวกรวดเร็วในการใช้ สิทธิเบิกค่า รักษาพยาบาล	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
2. ท่านได้รับสวัสดิการ ต่าง ๆ ที่องค์การจัดให้ อย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. ท่านมีความพอใจกับ สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ จากองค์การ	1	1	1	3	1	ใช้ได้

4. เพื่อนร่วมงาน หมายถึง หากเพื่อนร่วมงานในองค์กรดี สามารถทำงานกันได้ ย่อมส่งผลทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น

ความพึงพอใจในงาน	ผลการตรวจสอบ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม ของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. ท่านพอใจในความสามารถของเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเอง	1	1	1	3	1	ใช้ได้

5. หัวหน้างาน หมายถึง มีทักษะการบริหารงานและหลักมนุษยสัมพันธ์มากน้อยเพียงใด และเมื่อมีปัญหา หัวหน้าสามารถแก้ปัญหาหรือให้คำแนะนำแก่พนักงานได้เพียงใด หากหัวหน้างานดี ย่อมทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในงาน	ผลการตรวจสอบผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวมของคะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการพิจารณา
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1. หัวหน้างานของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. การมอบหมายงานของหัวหน้ามีความเป็นธรรมต่อพนักงานทุกคน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของท่าน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. หัวหน้างานสามารถให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาดัง ๆ ได้	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ประกอบด้วย (1) ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ (3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรสมาชิก

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่เป้าหมายขององค์กรและของพนักงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันได้ เมื่อพนักงานพิจารณาแล้วเห็นว่าค่านิยมขององค์กรเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ พนักงานก็จะแสดงตนเองว่าเห็นด้วยกับองค์กร และตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้น พนักงานจะประเมินองค์กรและรู้สึกต่อองค์กรในทางที่ดี รู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิก หรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เชื่อว่าองค์กรจะนำไปสู่ สภาวะที่มีโอกาสและสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

ความผูกพันต่อองค์กร	ผลการตรวจสอบ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม ของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็ม ความรู้ความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายและ ความสำเร็จขององค์กร	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
2. เมื่อมีบุคคลอื่น กล่าวถึงองค์กรของท่าน เสีย ๆ หาย ๆ ท่านจะรีบ ชี้แจงกล่าวแก้ทันที	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ความผูกพันต่อองค์กร	ผลการตรวจสอบ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม ของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
3. ท่านภูมิใจที่จะบอก ใคร ๆ ว่าท่านเป็น พนักงานในองค์กรนี้	1	1	1	3	1	ใช้ได้

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของ
องค์กร หมายถึง ความแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มใจและตั้งใจอุทิศแรงกายแรงใจ สู้
เป้าหมายขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ เมื่อปัญหาเกิดขึ้นจะพยายามแก้ปัญหา

ความผูกพันต่อองค์กร	ผลการตรวจสอบ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม ของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1. ท่านพร้อมจะยอมรับ การเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ขององค์กรเสมอ	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
2. ท่านจะปฏิบัติงานที่ ได้รับมอบหมายอย่างเต็ม ความสามารถเพื่อ ความสำเร็จขององค์กร	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
3. ท่านยินดีที่จะทำงาน อื่นนอกจากงานที่อยู่ใน ความรับผิดชอบเพื่อให้ องค์กรบรรลุเป้าหมาย	1	1	1	3	1	ใช้ได้

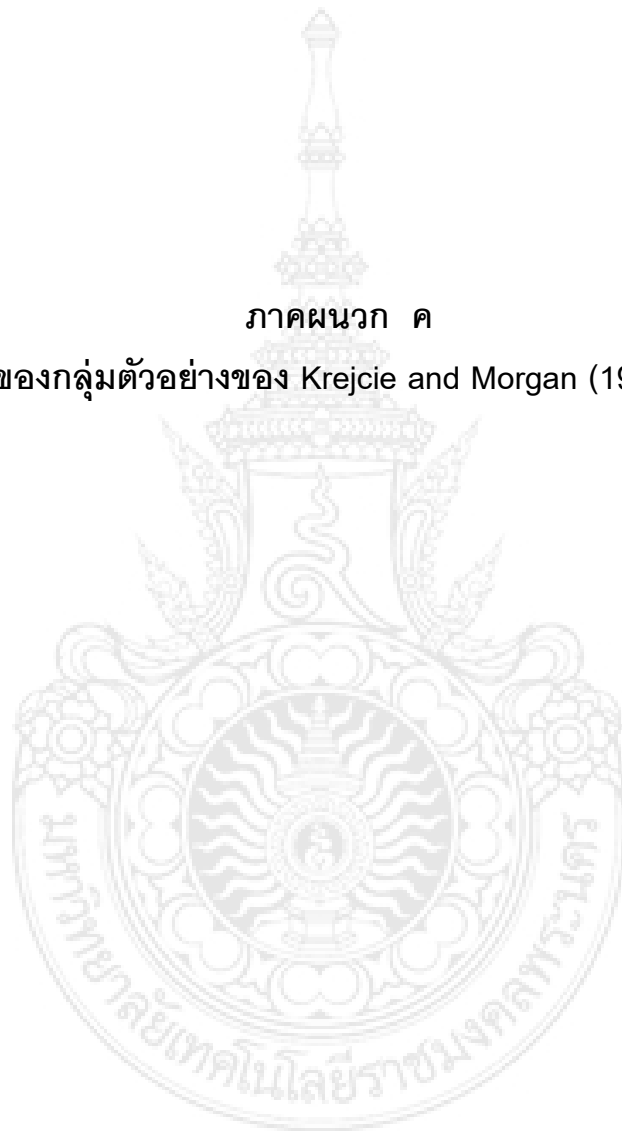
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การสมาชิก หมายถึง การแสดงออกถึงความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์การ โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเงินเดือน รายได้ สถานะภาพ ตำแหน่งงาน ความเป็นอิสระทางอาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น และเป็นความตั้งใจและความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไปเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ไม่คิดจะลาออก ไม่ว่าจะองค์การอยู่ในสภาวะปกติหรืออยู่ในฐานะวิกฤตอันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ

ความผูกพันต่อองค์การ	ผลการตรวจสอบผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวมของคะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการพิจารณา
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1. ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ถึงแม้ว่าคุณมีโอกาสเปลี่ยนแปลงงานที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า แต่ท่านยังคงเลือกทำงานอยู่ของค์การนี้ต่อไป	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. ท่านจะทำงานกับองค์การของท่านตลอดไป ตราบเท่าที่องค์การยังดำรงอยู่	1	1	1	3	1	ใช้ได้

หมายเหตุ ค่า IOC ที่รับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป

ภาคผนวก ค

ตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, น. 607-610)



ตารางที่ 3.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครือข่าย และมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %
หรือมีความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้น 5 %

ประชากร ตัวอย่าง	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร ตัวอย่าง	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร ตัวอย่าง	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร ตัวอย่าง	กลุ่ม ตัวอย่าง
10	10	160	113	500	217	2,800	338
15	14	170	118	550	226	3,000	341
20	19	180	123	600	234	3,500	347
25	24	190	127	650	242	4,000	350
30	28	200	132	700	248	4,500	354
35	32	210	135	750	254	5,000	357
40	36	220	140	800	260	6,000	361
45	40	230	144	850	265	7,000	364
50	44	240	148	900	269	8,000	367
55	48	250	152	950	274	9,000	368
60	52	260	155	1,000	278	10,000	370
65	56	270	159	1,100	285	15,000	375
70	59	280	162	1,200	291	20,000	377
75	63	290	165	1,300	296	30,000	379
80	66	300	169	1,400	301	40,000	380
85	70	320	175	1,500	306	50,000	381
90	73	340	181	1,600	310	75,000	382
95	76	360	186	1,700	313	1,000,000	384
100	80	380	191	1,800	317		
110	86	400	196	1,900	320		
120	92	420	201	2,000	322		

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ประชากร ตัวอย่าง	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร ตัวอย่าง	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร ตัวอย่าง	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร ตัวอย่าง	กลุ่ม ตัวอย่าง
130	97	440	205	2,200	328		
140	103	460	210	2,400	331		
150	108	480	214	2,600	335		

ที่มา : Krejcie and Morgan (1970, น. 607-610)



ภาคผนวก ง
แบบสอบถามการทำวิจัย



ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ถูก (✓) ลงในช่องสี่เหลี่ยม (□) ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. อายุ

<input type="checkbox"/> 1. 21-30 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 31-40 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 41-50 ปี	<input type="checkbox"/> 4. ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป
2. อายุการทำงาน

<input type="checkbox"/> 1. อายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี	<input type="checkbox"/> 2. อายุการทำงานระหว่าง 1-5 ปี
<input type="checkbox"/> 3. อายุการทำงานระหว่าง 6-10 ปี	<input type="checkbox"/> 4. อายุการทำงานระหว่าง 11-20 ปี
<input type="checkbox"/> 5. อายุการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป	
3. สถานะภาพสมรส

<input type="checkbox"/> 1. โสด	<input type="checkbox"/> 2. สมรส
<input type="checkbox"/> 3. หย่าร้าง	<input type="checkbox"/> 4. หม้าย
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1. 15,000 - 20,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 20,001 - 25,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 25,001 - 30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 30,001 - 35,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5. 35,001 - 40,000 บาท	<input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 40,001 บาท
5. ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ

<input type="checkbox"/> 1. พนักงานชั้นต้น	<input type="checkbox"/> 2. พนักงานชั้นกลาง
<input type="checkbox"/> 3. ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	<input type="checkbox"/> 4. หัวหน้าส่วน
<input type="checkbox"/> 5. รองผู้ช่วยผู้อำนวยการ	<input type="checkbox"/> 6. ผู้ช่วยผู้อำนวยการ

**ตอนที่ 2 ความคิดเห็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคาร
กสิกรไทย**

คำชี้แจง โปรดพิจารณาและทำเครื่องหมาย ถูก (✓) ลงในช่องสี่เหลี่ยม (□) ที่ตรงกับ
ระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นให้คะแนนดังนี้

ค่าคะแนน 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าคะแนน 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก

ค่าคะแนน 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง

ค่าคะแนน 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อย

ค่าคะแนน 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ผลตอบแทน					
6. ท่านได้รับผลตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ท่านได้รับผลตอบแทนเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ผลตอบแทนที่ท่านได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรง ชีวิตประจำวัน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ที่ท่าน รับผิดชอบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ลักษณะงาน					
10. งานที่ท่านมีลักษณะทำลายความรู้ ความสามารถของ ท่าน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ท่านมีอิสระในการใช้ความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ใน การปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ได้ใช้ความรู้ ทักษะ ความ ชำนาญในการแก้ปัญหา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
สวัสดิการต่างๆ					
13. ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. ท่านได้รับสวัสดิการต่างๆ ที่องค์กรจัดให้เหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. ท่านมีความพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
เพื่อนร่วมงาน					
16. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. ท่านพอใจในความสามารถของเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเอง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
หัวหน้างาน					
19. หัวหน้างานของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. การมอบหมายงานของหัวหน้ามีความเป็นธรรมต่อพนักงานทุกคน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของท่าน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. หัวหน้างานสามารถให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร
กสิกรไทย**

คำชี้แจง โปรดพิจารณาและทำเครื่องหมาย ถูก (✓) ลงในช่องสี่เหลี่ยม (□) ที่ตรงกับ
ระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นให้คะแนนดังนี้

ค่าคะแนน 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าคะแนน 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก

ค่าคะแนน 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง

ค่าคะแนน 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อย

ค่าคะแนน 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยม ขององค์กร					
23. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จของ องค์กร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. เมื่อมีบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรของท่านเสีย ๆ หาย ๆ ท่านจะรีบชี้แจงกล่าวแก้ทันที	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. ท่านภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่าท่านเป็นพนักงานใน องค์กรนี้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร					
26. ท่านพร้อมจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ขององค์กรเสมอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. ท่านจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์กร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. ท่านยินดีที่จะทำงานอื่นนอกจากงานที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร					
29. ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. ถึงแม้ว่าท่านมีโอกาสเปลี่ยนแปลงงานที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า แต่ท่านยังคงเลือกทำงานอยู่องค์กรนี้ต่อไป	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. ท่านจะทำงานกับองค์กรของท่านตลอดไปตราบเท่าที่องค์กรยังดำรงอยู่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ตอนที่ 4 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย**

32. สิ่งที่ท่านคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่จะสามารถส่งผลต่อ
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้

.....

.....

.....

33. ข้อเสนอแนะของท่านที่คิดว่าองค์กรควรมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มความผูกพันต่อ
องค์กรของพนักงานได้

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ นามสกุล นางสาวปวีณา ทรงนุวัต
วัน เดือน ปีเกิด 4 ธันวาคม 2528
ภูมิลำเนา บางแค กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 218 บางแค 14 แขวงบางแค เขตบางแค กทม. 10160

วุฒิการศึกษา

พ.ศ. 2548 - 2550 คณะบริหารธุรกิจ (สาขาการบัญชี) มหาวิทยาลัยสยาม
พ.ศ. 2556 - 2558 คณะบริหารธุรกิจ (สาขาการจัดการทั่วไป)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน

พ.ศ. 2551 - 2559 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (ADMIN)

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

ธนาคารกสิกรไทย 33/4 อาคารเดอะไนน์ทาวเวอร์ ทาวเวอร์ เอ ชั้น 22
ฝ่ายบริการจัดการด้านการเงิน ชั้น 22 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ
10310