



ลักษณะงาน บรรยายภาคีในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร :  
กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) สาขาปลัดพลาไชย

ณัฐชัย อุโหม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ.2552

**The Impact of Job Characteristics and Work Climate on Organizational Commitment :**

**A Case Study of Bangkok Bank, Phlapphla Chai Branch**

**NATTACHAI OUMAI**

เลขทะเบียน.....	0214714
วันลงทะเบียน.....	- 1 ก.พ. 2554
เลขเรียกหนังสือ.....	658-314
	น. 328 ค
	[ 2552 ]
	น. 2

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements**

**for the Degree of Master of Business Administration**

**Department of Business Administration**

**Graduate School Dhurakij Pundit University**

**2009**



## ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต


หัวข้อวิทยานิพนธ์      ลักษณะงาน บรรยายภาคในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร:  
กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย

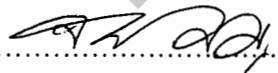
เสนอโดย                      ณิชชัย อุ่ใหม่

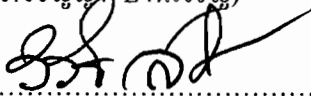
สาขาวิชา                      บริหารธุรกิจ (การจัดการ)

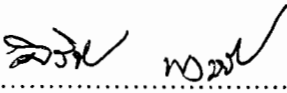
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์                      ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัญญา ปานเจริญ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว


.....  ..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อศิลล้า พงศ์ยี่หล้า)

.....  ..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์  
(ผศ.ดร.จรัญญา ปานเจริญ)

.....  ..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์วิรัช สงวนวงษ์วาน)

.....  ..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ศิริชัย พงษ์วิชัย)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....  ..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิตา จิตรน้อมรัตน์)

วันที่ 19 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2552

หัวข้อวิทยานิพนธ์ : ลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันใน  
องค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)  
สาขาพลับพลาไชย

ชื่อผู้เขียน : ณัฐชัย อุใหม่

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.จรัญญา ปานเจริญ

สาขาวิชา : บริหารธุรกิจ (การจัดการ)

ปีการศึกษา : 2552

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของปัจจัยด้านลักษณะงาน และบรรยากาศในการทำงาน ต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้าคือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายต่างๆ ภายในธนาคาร ซึ่งประกอบไปด้วยฝ่ายการตลาด ฝ่ายสินเชื่อ ฝ่าย IMPORT-EXPORT ฝ่ายวางแผนและพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายประเมินราคาที่ดิน ฝ่ายฝากถอน ฝ่ายค้าประกัน และฝ่ายศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภค โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 447 คน การวิจัยนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง เห็นด้วยมากกับลักษณะงาน และมีความเห็นว่าบรรยากาศในการทำงานอยู่ในระดับพอใช้ จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีความแตกต่างกันทางด้านลักษณะส่วนบุคคล มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และยังพบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Thesis Title : The Impact of Job Characteristics and Work Climate on  
Organizational Commitment: A Case Study of Bangkok Bank,  
Phalpphla Chai Branch

Author : Nattachai Oumai

Thesis Advisor : Asst. Prof. Dr. Charunya Parncharoen

Department : Business Administration

Academic Year : 2009

#### ABSTRACT

This study aims to investigate the impact of job characteristics and work climate on organizational commitment of employees at Bangkok Bank, Phalpphla Chai Branch. The target population of this study was the employees at Bangkok Bank, Phalpphla Chai Branch who works in Marketing department, Loan department, Import-Export department, Planning and Business Development department, Land Price Appraisal Department, Teller department, Guarantee department and Customer Center department. The questionnaire was utilized to collect the data and 447 completed questionnaires were returned. The results of this study showed that the employees of Bangkok Bank, Phalpphla Chai Branch had high level of organizational commitment and agree about of job characteristics. The employees had the opinion toward their work climate of Bangkok Bank, Phalpphla Chai Branch at the fair level. The results of hypothesis testing showed that job characteristics had the impact on organizational commitment perceived by the employees. It is also found that there is relationship between work climate and organizational commitment at the 0.01 level of significance.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณา และความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก ผศ.ดร.จรัญญา ปานเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำ เสนอแนะ และตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ตลอดมาตั้งแต่ต้นจนเสร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ที่ปรึกษาไว้เป็นอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้สั่งสอนความรู้ ความปรารถนาดีตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษาอยู่ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ผู้วิจัยขอขอบคุณพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่าน อย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณครอบครัวของข้าพเจ้า โดยเฉพาะ บิดา มารดา ที่ให้การ สนับสนุนในการศึกษาในครั้งนี้ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จการศึกษา และคอยดูแลเอาใจใส่ และเป็น กำลังใจให้กับผู้วิจัยมาโดยตลอด นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพี่ๆ และญาติพี่น้อง รวมถึง เพื่อนๆ ของผู้วิจัยทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจและคอยช่วยเหลือข้าพเจ้ามาโดยตลอด

ณัฐชัย อุใหม่

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฉ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย.....	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.4 สมมติฐานของการวิจัย.....	6
1.5 คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะงาน.....	9
2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ.....	12
2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ.....	20
2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน บรรยากาศองค์การ.....	
และความผูกพันต่อองค์การ.....	33
2.5 ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).....	36
2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	43
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	44
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	45
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
3.4 เกณฑ์การแปลความของค่าเฉลี่ย.....	46
3.5 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
3.7 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง.....	50
4.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	53
4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร.... ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย.....	54
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	69
5. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	84
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	84
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	86
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	90
5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย.....	90
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	92
บรรณานุกรม.....	93
ภาคผนวก.....	101
แบบสอบถาม.....	102
ประวัติผู้เขียน.....	107



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ตารางความสำคัญของระดับความผูกพันที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร.....	24
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม	
จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	51
4.2 ค่า Alpha จากทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	53
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปลัดพลาไชย ในด้านความมีอิสระในงาน.....	54
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปลัดพลาไชย ในด้านความทำท่ายในงาน.....	55
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปลัดพลาไชย ในด้านความสำเร็จในงาน .....	56
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปลัดพลาไชย ในด้านผลสะท้อนกลับของงาน.....	57
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปลัดพลาไชย ในด้านงานที่มีโอกาสได้พบปะกับผู้อื่น.....	58
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปลัดพลาไชย ในภาพรวม.....	59
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปลัดพลาไชย ในด้านบรรยากาศการใช้อำนาจ.....	60

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในด้านบรรยากาศแบบสนิทสนม.....	61
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในด้านบรรยากาศแบบมุ่งผลงาน.....	62
4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในด้านบรรยากาศที่ค้ำใจถึงผู้ปฏิบัติงาน.....	63
4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในภาพรวม.....	64
4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร.....	65
4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในด้านความตั้งใจทำงาน.....	66
4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในด้านความปรารถนาอยู่ในองค์กร.....	67
4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในภาพรวม.....	68
4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะงาน และบรรยากาศในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย.....	69

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.19 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปลับปลาไชย จำแนกตามเพศ.....	70
4.20 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปลับปลาไชย จำแนกตามอายุ.....	71
4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปลับปลาไชย ในด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การจำแนกตามอายุ..	72
4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปลับปลาไชย ในภาพรวมของความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามอายุ.....	72
4.23 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปลับปลาไชย จำแนกตามสถานภาพ.....	73
4.24 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปลับปลาไชย จำแนกตามระดับการศึกษา.....	74
4.25 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปลับปลาไชย จำแนกตามรายได้.....	75
4.26 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปลับปลาไชย จำแนกระยะเวลาในการทำงาน.....	76

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.27 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ที่มีต่อความผูกพันในองค์กร จำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติ.....	77
4.28 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติ.....	78
4.29 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในด้านความตั้งใจทำงาน จำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติ.....	79
4.30 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในด้านความปรารถนาอยู่ในองค์กร จำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติ.....	80
4.31 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย.....	82
4.32 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย.....	83

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

3.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย..... 44



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทุกองค์การไม่ว่าจะเป็นธุรกิจเอกชน หรือองค์การรัฐบาลต่างยอมรับกันโดยทั่วไปว่า “คน” หรือ “มนุษย์” เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อการบริหารงาน ดังที่กษมา พรหมสวัสดิ์ และ ศิริพรรณ ตระกูลดี (2521: 1) ได้ให้ความหมายของคำว่า “คน” “มนุษย์” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” ว่าเป็นพลังงาน ทักษะ พรสวรรค์ ความรู้ความสามารถที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ เพื่อผลิต หรือบริการทางสังคม องค์การจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับ “คน” ซึ่งเป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผนงาน และเป็นผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งทั้งองค์การของรัฐหรือองค์การของเอกชนต่างก็มีวิธีการดำเนินงานที่เหมือนหรือแตกต่างกันไปตามจุดมุ่งหมายของแต่ละองค์การ อย่างไรก็ตาม สิ่งหนึ่งที่ทุกองค์การมุ่งหวังคือ การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และมีประสิทธิผล (Effectiveness) ยิ่งในยุคปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการต่างๆ ได้ก้าวหน้าไปมาก โดยเกิดจากการคิดค้นและสร้างใหม่ของมนุษย์ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา กอปรกับสภาพการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงมากขึ้น ดังนั้น มนุษย์ต้องรู้จักปรับตัวเองให้ทันและเหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งองค์การเองก็เช่นกันต้องรู้จักการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จากภาวะการแข่งขันที่สูงมากขึ้นดังกล่าว นโยบายการบริหารบุคคลโดยทั่วไปจึงเน้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานในองค์การ โดยการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ เป็นต้น รวมถึงการเสนอสิ่งจูงใจภายนอกอันได้แก่ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น แต่ความรู้สึกที่มีความลึกซึ้งซึ่งมากกว่าความพึงพอใจในงาน คือ ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) (Hrebiniak and Alutto, 1972: 555-556) เพราะความผูกพันต่อองค์การ คือความเต็มใจของบุคคลที่ยินดีจะทุ่มเทกำลังกายเพื่อทำงานให้กับองค์การและมีความจงรักภักดีต่อองค์การด้วย อันเป็นผลให้เกิดความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์การตลอดไป (Mowday, Porter, and Steers, 1982: 27 อ้างถึงในจเร นาคชู, 2544: 11)

จากงานวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์การย่อมจะเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในองค์การได้ดีกว่าความพึงพอใจ (Steers, 1977: 48) และนอกจากนี้ Steers (อ้างถึงใน

กฤษกร ดวงสว่าง, 2540: 26) ยังได้กล่าวถึงคุณลักษณะของความผูกพันในองค์การว่าคือ ความเชื่อมั่นและการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ และความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป ซึ่งความผูกพันต่อองค์การมักจะแสดงออกมาทางความจงรักภักดีต่อองค์การ ส่งผลให้บุคคลกระทำต่องานของแต่ละบุคคลอย่างเต็มที่ (วัลภา พัวพงษ์พันธุ์, 2547: 21) เพื่อช่วยให้งานบรรลุซึ่งผลสำเร็จขององค์การมีความมั่นคงต่อไป ดังที่ อารยา วลัยไชย (2546: 5) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ คือ ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลและองค์การในแง่ของความรู้สึกและทัศนคติที่ดีที่สมาชิกมีให้แก่องค์การ โดยแสดงออกมาในรูปของความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความเชื่อมั่นศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์การมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานจนเกิดเป็นความจงรักภักดีต่อองค์การในอันที่จะช่วยให้เป้าหมายขององค์การประสบความสำเร็จ และปฏิบัติงานของตนอย่างเต็มความรู้ความสามารถ รักษาผลประโยชน์ การรักษาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์การเป็นสำคัญ มีความซื่อสัตย์ และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป (สุนีย์ เวชพรหมณ์, 2546: 10)

ในทางตรงกันข้ามหากสมาชิกในองค์การไม่มีความผูกพันต่อองค์การจะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหา อาทิเช่น ปัญหาการลาออกจากงาน (Katz and Kahn, 1996: 362) ปัญหาการมาทำงานสาย (Angel and Perry, 1981: 1) และปัญหาการขาดงาน (ธงชัย สันติวงษ์, 2523: 10) เนื่องจากคนที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำจะไม่มีแรงจูงใจให้อยากมาทำงานเท่ากับคนที่มีความผูกพันสูง นอกจากนี้ถ้าพนักงานในองค์การขาดความผูกพันต่อองค์การแล้วพฤติกรรมขาดงานและการมาทำงานสายก็จะเกิดขึ้น สุดท้ายพนักงานก็อาจจะลาออกจากองค์การได้ ซึ่งทำให้องค์การต้องเสียค่าใช้จ่ายและเวลาในการคัดเลือกพนักงานใหม่เข้ามาทำงานแทน และจะต้องมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้เกิดความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ขณะที่ George and Jones (1999: 97) กล่าวว่าเมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การ และมีความเชื่อมั่นในองค์การแล้ว พนักงานก็จะมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์การ มีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติและทุ่มเทให้กับการทำงาน ดังนั้น ถ้าพนักงานในองค์การมีความผูกพันกับองค์การแล้วจะทำให้องค์การสามารถพัฒนาการดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถแข่งขันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้

จากความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ทำให้มีผู้วิจัยหลายท่านได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสร้างความผูกพันต่อองค์การและพบว่า บรรยากาศในการทำงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดความผูกพันในการทำงานมากยิ่งขึ้น ดังที่ Forehand and Gilmer (1964 : 62) ได้กล่าวเอาไว้ว่า บรรยากาศในองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการทำงาน โดยดูได้จากสิ่งเร้าใจ ความอิสระในการเลือกงาน ระบบการให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่ง

บรรยากาศในองค์กรนับว่าเป็นสภาพแวดล้อมในระบบการทำงานในแต่ละสถานที่ บุคคลย่อมต้องมีบุคลิกภาพที่แสดงถึงความเป็นตนเอง องค์กรหรือหน่วยงานก็สามารถแสดงลักษณะเฉพาะในด้านบรรยากาศขององค์กรหรือหน่วยงาน และองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมขององค์กรจะรับรู้ได้โดยบุคลากรในองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อมและมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์กร (Litwin and Stringer, 1986: 1) ดังที่ทฤษฎี Immaturity-Maturity Theory ของ Argyris (1972: 3-7) ได้กล่าวไว้ว่าการที่องค์กรได้กำหนดโครงสร้างและงานที่ต่ำกว่าระดับความสามารถของพนักงาน ย่อมจะก่อให้เกิดความรู้สึกผิดหวังและตีตนออกจากองค์กร ปฏิเสธความรับผิดชอบ ตลอดจนต่อต้านองค์กร ปัญหาดังกล่าวย่อมเกิดขึ้นได้ในองค์กร โดยเป้าหมายในการบริหารงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรตามทฤษฎีของ Argyris (1964: 7) จึงมุ่งเน้นไปที่ความสำคัญขององค์กรและพนักงาน ตลอดจนประสิทธิภาพของทั้งสองปัจจัย ซึ่งพรประภา โสวรรณ (2539: 21) กล่าวว่า ทุกคนควรให้ความสำคัญต่อบรรยากาศในองค์กร เพราะบรรยากาศในองค์กรจะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติแล้ว ก็จะช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เร็วขึ้น และผู้ปฏิบัติงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

นอกจากบรรยากาศในองค์กรที่มีความสำคัญต่อความผูกพันในองค์กรแล้ว ลักษณะการทำงานในองค์กรหรือการปฏิบัติงานในองค์กรก็สามารถมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรได้ โดยที่ Litwin and Stringer (1968 อ้างถึงในพรประภา โสวรรณ, 2539: 16) ได้กล่าวว่าหากสมาชิกองค์กรมีโอกาสได้รับผิดชอบงานที่มีขอบข่ายของงานกว้างขวางและมีความหมาย ก็จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมาก ในทางตรงกันข้ามหากเขารู้สึกว่าถูกลดบทบาทความรับผิดชอบหรือทำงานที่ไม่ค่อยมีความสำคัญ ความผูกพันต่อองค์กรก็จะลดลงไปด้วย การเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมและรับผิดชอบในเป้าหมายในการทำงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอแนะวิธีการปฏิบัติงาน จะทำให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมากขึ้น พร้อมทั้งจะรับหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นและพยายามทำให้บรรลุเป้าหมาย (วิวรรณ ชาราหิรัญโชติ, 2532: 22) อีกทั้งในองค์กรส่วนใหญ่โดยปกติอำนาจหน้าที่จะมีอยู่ในลำดับชั้นที่ซับซ้อนตามตำแหน่งหรือตามขั้น แต่ละตำแหน่งก็มีแนวโน้มที่จะถูกกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบอำนาจหน้าที่ที่จะทำให้งานสำเร็จตามแผนงาน ดังนั้น การปฏิบัติงานในองค์กรจึงเป็นการร่วมมือประสานงานในกิจกรรมต่างๆ ของบุคคลในองค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่มีอยู่ร่วมกันอย่างชัดเจนด้วยวิธีการของการกำหนดขอบเขต หน้าที่ความรับผิดชอบตามสายงานที่กำหนด (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2520: 9) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน



ร่วมกันแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำให้มีบรรยากาศในการทำงานที่ดีส่งผลให้ระดับความต้องการทำให้งานสำเร็จสูงขึ้น และมีผลให้ความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น

การศึกษาถึงผลกระทบของลักษณะงาน และบรรยากาศในการทำงาน ต่อความผูกพันต่อองค์กรนี้ จะช่วยให้เกิดประโยชน์ในการเป็นแนวทางแก่ผู้บริหารองค์กรในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งเพื่อให้เป็นประโยชน์ในด้านการวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการดำเนินกิจกรรมขององค์กรต่อไปในอนาคต ทั้งนี้เนื่องจากระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับสูงย่อมที่จะนำไปสู่ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน (สมพร อ้นศรี, 2541: 21) และความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพของพนักงานตลอดไป (Robbins, 1993: 178) อนาคตนับได้ว่าเป็นอีกองค์กรหนึ่งที่มีการแข่งขันกันสูงมากขึ้น ซึ่งธนาคารจะต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้มีความเหมาะสมกับสภาพการแข่งขันในปัจจุบันและให้เหมาะสมกับการบริหารงานยิ่งขึ้น เช่น การบริการรับฝากเงิน การบริการด้านสินเชื่อ การรับชำระค่าสินค้า การโอนเงิน การเสนอขายผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการประกอบธุรกิจของลูกค้าอย่างครบวงจรให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยต่อลูกค้า ด้วยเหตุผลดังกล่าวธนาคารต้องสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความรัก ความผูกพันในงาน ที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานให้กับองค์กร ดังนั้นคนในองค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างมากที่จะทำให้องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น และจะส่งผลให้ธนาคารนั้นประสบผลสำเร็จและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร โดยใช้พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นประชากร และคาดว่าผลที่ได้จากการวิจัยนี้จะทำให้องค์กรหาวิธีเพิ่มพูนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรให้สูงมากขึ้น เพราะในกระบวนการปฏิบัติงานจะต้องมีการประสานงานกับบุคคลต่างๆ ในองค์กรที่เกี่ยวข้องจึงต้องมีความสามัคคีกัน และสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันให้เกิดขึ้นในองค์กรและให้มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรต่อไปที่จะเสริมสร้างความผูกพันในองค์กรต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย (Research Objectives)

การศึกษาลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานและบรรยากาศในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย
3. เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยบรรยากาศในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร

### 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งการศึกษาลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

#### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

##### 1.3.1.1 ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยนี้ประกอบด้วย

- 1) คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ฝ่าย
- 2) ปัจจัยลักษณะงาน ตามแนวคิดของแฮคแมน และลอเลอร์ (Hackman and Lawler, 1971) ได้แก่ ความมีอิสระในงาน ความท้าทายในงาน ความสำเร็จในงาน ผลสะท้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับผู้อื่น

3) ปัจจัยบรรยากาศในการทำงาน ตามแนวคิดของลิตวิน และสตริงเกอร์ (Litwin and Stringer, 1968) ได้แก่ บรรยากาศการใช้อำนาจ บรรยากาศแบบสนิทสนม บรรยากาศแบบมุ่งผลงาน และบรรยากาศที่คำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน

1.3.1.2 ตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) โดยได้นำเอาแนวความคิดของ สเตียร์ และพอร์เตอร์ (Steers and Porter, 1983) มาเป็นแนวคิดหลักในการกำหนดตัวแปร โดยแบ่งเป็น 3 ด้านคือ ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความตั้งใจทำงาน และความปรารถนาอยู่ในองค์กร

#### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในที่นี้ คือ พนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย จำนวน 536 คน ณ วันที่ 30 เมษายน 2551 (สุพจน์ วีระโยธิน, ผู้ควบคุมศูนย์ธุรกิจ Import-Export, สัมภาษณ์, 30 เมษายน 2551)

#### 1.4 สมมติฐานของการวิจัย (Research Hypotheses)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานบรรยากาศในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยกำหนดสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

1. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. ปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยบรรยากาศในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

#### 1.5 คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

**ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความเต็มใจของบุคคลที่ยินดีจะทุ่มเทกำลังการเพื่อทำงานให้กับองค์กรและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1. ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรโดยการเต็มใจจะปฏิบัติงาน ถือเสมือนหนึ่งว่าองค์กรเป็นของตน
2. ความตั้งใจทำงาน หมายถึง ทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร คือความเต็มใจที่จะทำงานตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่เพื่อความก้าวหน้าและเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความปรารถนาอยู่ในองค์กร หมายถึง การรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร แสดงถึงความจงรักภักดี ความรู้สึกยึดมั่นในองค์กร และปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

**ลักษณะงาน** หมายถึง แนวทางปฏิบัติงานที่มีอยู่อย่างแน่ชัด หรือละเอียดถี่ถ้วน และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปได้ โดยมีปัจจัยอยู่ 5 ปัจจัย คือ

1. ความมีอิสระในงาน หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรภายในองค์กรสามารถปฏิบัติได้อย่างอิสระ ตามบทบาทหน้าที่ของตนโดยไม่ถูกบังคับ มีอำนาจอย่างเพียงพอในการตัดสินใจ
2. ความท้าทายในงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ต้องใช้ความพยายามในการปฏิบัติงาน ทั้งทางด้านทักษะ ความสามารถ อุปกรณ์ และระเบียบวิธีการในการปฏิบัติงานต่างๆ
3. ความสำเร็จในงาน หมายถึง ลักษณะงานที่บอกว่าผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จหรือไม่ และงานนั้นมีคุณภาพหรือมีประสิทธิภาพหรือไม่
4. ผลสะท้อนกลับของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่เป็นผลสะท้อนจากการทำงานว่าผู้ปฏิบัติงานนั้นมีผลการปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด และปฏิบัติงานได้มากน้อยขนาดไหน

5. งานที่มีโอกาสได้พบปะกับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อกับผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

**บรรยากาศในการทำงาน** หมายถึง สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เช่น อาคารสถานที่ ห้องทำงาน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนบุคลากรที่เกี่ยวข้องจะต้องมีสภาพที่สบายกายสบายใจในการทำงาน การทำงานก็จะมีความสุขซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องต่อไปนี้

1. บรรยากาศการใช้อำนาจ คือ เป็นการรวมอำนาจในการตัดสินใจไว้ที่ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและมาตรฐานของงานอย่างเคร่งครัด

2. บรรยากาศแบบสนิทสนม คือ ผู้ปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน

3. บรรยากาศแบบมุ่งผลงาน คือ การปฏิบัติงานในองค์การนั้นจะเน้นไปที่เป้าหมายขององค์การเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีการแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้งานนั้นสำเร็จ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่วางไว้

4. บรรยากาศที่คำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน คือ ผู้บังคับบัญชาสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงานซึ่งคำนึงถึงความพึงพอใจในงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารกันภายในองค์การ รวมทั้งสมาชิกจะไม่ทำในสิ่งที่ขัดต่อองค์การ

#### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาจากการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการสร้างความผูกพันของพนักงานในองค์การ รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการสร้างลักษณะงาน และสร้างบรรยากาศในการทำงาน เพื่อให้การดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสรุปไว้ดังนี้

1. เป็นแนวทางในการสร้างบรรยากาศในการทำงาน และปรับปรุงลักษณะงานเพื่อก่อให้เกิดความผูกพันในองค์การและให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. องค์การสามารถนำข้อมูลของการวิจัยนี้ไปศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

3. ผลการวิจัยสามารถเป็นแนวทางให้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ในการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของลักษณะงานและบรรยากาศในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กร

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการ องค์กรให้มีประสิทธิภาพ ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี จากนักวิชาการหลายๆ ท่าน ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

#### 2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะงาน

##### 2.1.1 ความหมายของลักษณะงาน

##### 2.1.2 ผลกระทบของลักษณะงานต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

#### 2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

##### 2.2.1 ความหมายของบรรยากาศองค์กร

##### 2.2.2 ความสำคัญของบรรยากาศองค์กร

##### 2.2.3 รูปแบบของบรรยากาศองค์กร

##### 2.2.4 องค์ประกอบของการสร้างบรรยากาศองค์กร

#### 2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

##### 2.3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

##### 2.3.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

##### 2.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

##### 2.3.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

#### 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน บรรยากาศองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร

##### 2.4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร

##### 2.4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร

#### 2.5 ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

#### 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะงาน

ในแต่ละองค์การมักจะมีลักษณะงานหรือโครงสร้างของงานที่แตกต่างกันออกไป แต่ผลงานอาจจะมีความซับซ้อน มีความยากและความท้าทายที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานควรที่จะมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานที่ทำอยู่นั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ จากความสำคัญดังกล่าวนักวิชาการหลายท่านจึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะงานเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น ซึ่งในหัวข้อนี้จะประกอบไปด้วยความหมายของลักษณะงาน และผลกระทบของลักษณะงานต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

### 2.1.1 ความหมายของลักษณะงาน

จากการศึกษาพบว่า มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของลักษณะงานเอาไว้แตกต่างกัน ดังนี้

Fiedler and Garcia (1987: 56 อ้างถึงใน ทวนชัย ช่องสว่าง, 2541: 40) ได้ให้ความหมายของลักษณะงานหรือโครงสร้างของงาน ว่าคือ ระดับความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงานและวิธีในการปฏิบัติงานที่ผู้เข้ารับผิดชอบ ถ้าหากมีความคลุมเครือและไม่มีความแน่นอนแล้ว ระดับของสถานการณ์ที่เอื้อต่อผู้นำย่อมลดลง ผู้นำควรตอบให้ได้ว่างานที่ทุกคนรับผิดชอบคืองานอะไร ทำไมต้องทำ และทำอย่างไร

วิลโด ทองทวิ (2544: 14) ได้ให้ความหมายของลักษณะงาน ว่าหมายถึง ลักษณะงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ สถิติปัญญาปฏิบัติหน้าที่การทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

Muchinsky (1993: 283-284) ได้ให้ความหมายของลักษณะงานไว้ว่า เป็นลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ เช่น งานที่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับ (Feedback) การมีความหมายของงานที่ทำ โอกาสมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เป็นต้น

Steers (1977: 46) ได้ให้ความหมายของลักษณะงาน ว่าหมายถึง สภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบอยู่ ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นอิสระในงาน ความหลากหลายในงาน ความประจักษ์ในงาน ผลป้อนกลับของงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

สรุปได้ว่า ลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงานและวิธีในการปฏิบัติงานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรับผิดชอบที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จอย่างดีที่สุด ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องทุ่มเทพลังและอำนาจที่อยู่ในตนและต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

### 2.1.2 ผลกระทบของลักษณะงานต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการศึกษาพบว่าลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานได้ โดยลักษณะงานบางอย่างสามารถเป็นแรงกระตุ้นในการทำงาน อาทิเช่น ความหลากหลาย มีความอิสระในการทำงาน ตลอดจนได้รับผลการปฏิบัติงาน ผลป้อนกลับของงาน เป็นต้น ในทางตรงกันข้ามลักษณะงานบางประการสามารถส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพลดลงได้ อาทิเช่น งานที่มีความซ้ำซากจำเจ ไม่น่าสนใจ เป็นต้น

#### 1. ความน่าสนใจและความหลากหลายในงาน

Hall (1972) และ Buchanan (1974) พบว่าความหลากหลายของงานจะเป็นลักษณะงานที่ทำให้ท้อแท้ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะพัฒนาความผูกพันที่มีต่อองค์กรที่พนักงานทำงานอยู่ เพราะงานที่ทำให้ท้อแท้จะเป็นเสมือนแรงกระตุ้น และปัจจัยที่ส่งเสริมภาพพจน์ของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งก่อให้เกิดความพอใจที่จะสนองความต้องการประสบความสำเร็จของแต่ละคน ลักษณะงานที่ทำให้ท้อแท้จะส่งเสริมให้มีการแข่งขันผลงาน เป็นเสมือนแรงจูงใจให้บุคคลมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ตรงข้ามกับงานที่ซ้ำซากจำเจ ทำให้เกิดความเคยชิน ไม่น่าสนใจ ไม่จูงใจให้ทำงาน ถ้าบุคคลนั้นรับรู้ว่าจะงานที่น่าเบื่อ มีความหลากหลาย บุคคลจะทำงานโดยอิสระ พัฒนางานอยู่เสมอและผูกพันอยู่กับงาน ถ้าบุคคลรับรู้ว่าจะงานไม่น่าสนใจ ซ้ำซากจำเจ จะเกิดความรู้สึกที่ถ้อยและเบื่อหน่ายการทำงาน ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจเพื่อการคงอยู่ในงาน คือการได้ปฏิบัติงานที่มีความหลากหลาย มีความท้าทาย และบุคคลสามารถปฏิบัติงานนั้นเพื่อตอบสนองความท้าทายได้สำเร็จ

#### 2. ผลป้อนกลับของงาน

การประเมินผลงานและการได้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อปรับปรุงตนเองและปรับปรุงงาน เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล บุคคลต้องการผลป้อนกลับของงานเพราะ ต้องการข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์จะต้องเป็นข้อมูลที่แท้จริง ต้องการทราบความสามารถของตนเป็นระยะๆ ทำให้บุคคลสามารถทราบความสามารถของตนและเพื่อเพิ่มอำนาจในการต่อรองกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เป็นหนทางที่จะเปลี่ยนแปลงมุมมองของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชาและงานที่ตนเองทำ ซึ่งการได้รับผลป้อนกลับของงานจะมีผลบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน จะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการประเมินผลการทำงานของตนเองเป็นข้อมูลที่ทำให้บุคคลรับรู้ถึงผลงานที่ดีหรือไม่ดีของตนเอง โดยนำไปเชื่อมโยงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยบุคคลจะคาดหวังผลการประเมินผลงานจากทั้งผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการ ซึ่งสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับได้ทั้งสิ้น (Hackman and Oldman, 1980)

### 3. ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่

Kahn (1964) กล่าวว่า ในองค์กรหนึ่งๆ สมาชิกต้องมีข่าวสารข้อมูลที่แน่นอนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน ดังนั้นกระบวนการสื่อสารและกระจายข่าวสารจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร เพราะบุคคลเจ้าของบทบาทจะแสดงออกซึ่งบทบาทที่เหมาะสมได้มากน้อยเพียงใด บุคคลจะต้องรู้ว่าอะไรคือความคาดหวังของบุคคลอื่นๆ ที่มีต่อตัวเขา ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลเจ้าของบทบาทต้องรู้ขอบเขตของกิจกรรมได้รับความรับผิดชอบของตน

ผลของความไม่ชัดเจนหรือคลุมเครือในบทบาทจะนำไปสู่ความตึงเครียดทางอารมณ์ ความไม่พึงพอใจในงาน ความไม่ผูกพันกับงาน สูญเสียความเชื่อมั่นในตนเองในการทำหน้าที่ตามบทบาทของตน และความคลุมเครือในบทบาทจะทำให้สับสนในบทบาท ลดความผูกพันต่อองค์กร โดยลดการรับรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทบุคคลกับเป้าหมายขององค์กร

### 4. งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

การได้ทำงานที่มีลักษณะงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้สมาชิกขององค์กรมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น เนื่องจากพนักงานมีโอกาสนที่จะพบปะพูดคุยกับสมาชิกขององค์กรอื่นๆ ทำให้เกิดความแน่นแฟ้นในความสัมพันธ์มากขึ้น และนำมาซึ่งความผูกพันกับองค์กร (Sheldon, 1971)

นอกจากนี้จากการทบทวนวรรณกรรมตามแนวความคิดของ Steers (อ้างถึงใน สมพร อันศรี, 2541 : 19) สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความอิสระในงาน (Autonomy) หมายถึง งานที่ผู้กระทำมีความอิสระในการตัดสินใจทำงานใช้ความคิดริเริ่มด้วยตนเอง
2. ความหลากหลายในงาน (Variety) หมายถึง งานที่ต้องใช้ความชำนาญและความสามารถหลายๆ อย่างไปพร้อมกัน ดังนั้นผู้ที่ทำงานเช่นนี้ได้ต้องมีความรู้ ความชำนาญหลายอย่างพร้อมๆ กัน
3. ความประจักษ์ในงาน (Task Identity) หมายถึง งานที่ผู้กระทำทราบว่ามิจุดเริ่มต้นที่ใด และเสร็จสิ้นที่ใด
4. ผลป้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง งานที่ผู้กระทำสามารถรับรู้ได้ว่า ผลงานที่เขาทำอยู่นั้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด
5. งานที่มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับผู้อื่น (Social Interaction) หมายถึง งานที่มีโอกาสได้พบปะกับบุคคลอื่นๆ



การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา มีผลต่อการปฏิบัติงานในองค์กร ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการคงอยู่ในหน่วยงาน และงานที่มีโอกาสได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น จะทำให้มีความยึดมั่นต่อองค์กรมากขึ้น (Buchanan, 1974; Ladahl, 1964 อ้างถึงใน อนุชิต เกิดทวี, 2548: 16)

## 2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

บรรยากาศองค์กร (Organization Climate) เป็นการรับรู้หรือความเข้าใจที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อองค์กรที่เขาทำงานอยู่ในด้านต่างๆ ที่ประกอบกันขึ้นเป็นองค์กร ซึ่งสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นแรงกดดันสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล และบรรยากาศองค์กรก็เป็นสิ่งที่มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร

### 2.2.1 ความหมายของบรรยากาศองค์กร

ความหมายของคำว่า “บรรยากาศองค์กร” ได้มีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมความหมายของบรรยากาศองค์กรไว้ดังนี้

Tagiuri and Litwin (1968: 27) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร คือ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่งสมาชิกในองค์กรสามารถเรียนรู้และมีประสบการณ์ รวมทั้งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กร

Gilmer (1971: 28) ได้สรุปว่า บรรยากาศองค์กร คือ ลักษณะต่างๆ ที่ทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างไปจากอีกองค์กรหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กร รวมทั้งกระบวนการต่างๆ ในองค์กรด้วย

Dessler (1976: 279) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรไว้ว่า เป็นการรับรู้ (Perception) ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อองค์กรที่เขาทำงานอยู่ และเป็นความรู้สึกของเขามีต่อองค์กรในมิติต่างๆ เช่น ความเป็นตัวของตัวเอง การเปิดโอกาส การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่โครงการ ความอบอุ่น และการให้ความสนับสนุน เป็นต้น

Steers (1977: 100-103) กล่าวว่าบรรยากาศองค์กร หมายถึง ทักษะคติ (Attitudes) ค่านิยม (Values) บรรทัดฐาน (Norms) และความรู้สึก (Feeling) ของบุคคลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานภายในองค์กร

Haimann และคณะ (1985: 455) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า บรรยากาศองค์กร คือ บรรยากาศซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร โดยสามารถสร้างขึ้นและปรับปรุง

ได้โดยหัวหน้างาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสอดคล้องกับความต้องการของคนในองค์กร และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540: 278) ได้ให้ความเห็นว่าบรรยากาศองค์กร หมายถึง ตัวแปรชนิดต่างๆ เมื่อนำมารวมกันแล้วมีผลกระทบต่อระดับการทำงาน หรือ การปฏิบัติงานของผู้ดำเนินงานภายในองค์กร ซึ่งองค์ประกอบต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อบรรยากาศองค์กร ได้แก่ ลักษณะโครงสร้างขององค์กร กระบวนการที่ใช้ในองค์กร และการปฏิบัติงานในองค์กร

นิภา แก้วศรีงาม (2527: 211) ให้ความเห็นว่าบรรยากาศองค์กร หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบขึ้นมาเป็นคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมในองค์กร และสภาพแวดล้อมของงานที่บุคคลในองค์กรเกิดการรับรู้ในสภาพเหล่านั้นทั้งทางตรงและทางอ้อม การรับรู้อันนี้เกิดจากสภาพแวดล้อมเหล่านี้ จะเป็นแรงกดดันที่มีอิทธิพลผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในการทำงานออกมา

ชмыัษภรณ์ ฅนอมศรีเดชชัย (2539: 11) ได้ให้ความเห็นว่า บรรยากาศองค์กร เป็นเรื่องของการรับรู้ (Perception) หรือทัศนคติ (Attitude) ของคนที่มีต่อองค์กรหรือสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่เขาเหล่านั้นทำงานอยู่ เช่น การรับรู้ด้านโครงสร้างองค์กร การให้ผลตอบแทน ความอบอุ่นและการให้ความสนับสนุน เป็นต้น

พะวงพิศ วัฒนกิจ และมาลี กาบมาลา (2541: 8) ได้ให้ความหมายบรรยากาศองค์กรว่าเป็นสภาพการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคคลภายในองค์กรนั้นๆ อันเนื่องมาจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของทุกคนในองค์กร อันจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของคนในองค์กรทั้งผลดีและผลเสียได้

สมยศ นาวิการ (2540: 192) ให้ความหมาย บรรยากาศองค์กร คือ กลุ่มลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานของพนักงานที่รับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และบรรยากาศเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาในการทำงาน

ลักษณาวดี ใจเย็น (2537: 14) ได้สรุปความหมายของบรรยากาศองค์กร หมายถึง สภาพแวดล้อมของการทำงานที่บุคคลในองค์กรรับรู้หรือมีความรู้สึกทั้งทางตรงและทางอ้อม และเป็นแรงกดดันสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในการทำงาน นอกจากนี้บรรยากาศองค์กรยังเป็นลักษณะเฉพาะตัว หรือเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละองค์กรอีกด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าบรรยากาศองค์กร หมายถึง ทัศนคติ (Attitudes) ค่านิยม (Values) บรรทัดฐาน (Norms) และความรู้สึก (Feeling) ของบุคคลทั้งทางตรงและทางอ้อมที่มีผลต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรซึ่งเป็นแรงกดดันสำคัญ

ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล และบรรยากาศองค์การก็เป็นสิ่งที่มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันไปในแต่ละองค์การ

### 2.2.2 ความสำคัญของบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากคนที่ทำงานในองค์การไม่ได้ทำงานอยู่ในความว่างเปล่า แต่การทำงานของพวกเขายู่ภายใต้การกำกับ ควบคุม ตั้งแต่แบบของความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความไม่ยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์การ กฎระเบียบขององค์การ ตลอดจนสิ่งต่างๆ ภายในองค์การที่มองไม่เห็นหรือจับต้องไม่ได้แต่รู้สึกและรับรู้ได้ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากความนึกคิดเอาเองของเขาถึงสิ่งต่างๆ ในองค์การนี้ คือ บรรยากาศองค์การ (สมยศ นาวิการ, 2525: 330) และสมยศ นาวิการ ยังได้กล่าวว่าบรรยากาศองค์การนี้มีความสำคัญต่อผู้บริหารและบุคคลอื่นด้วยเหตุผลสามประการ คือ

ประการแรก บรรยากาศองค์การบางอย่างทำให้ผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานดีกว่าบรรยากาศอื่นๆ

ประการที่สอง ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การของผู้ปฏิบัติงาน หรือโดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนงานของผู้ปฏิบัติงานเองภายในองค์การ

ประการที่สาม ความเหมาะสมระหว่างบุคคลและองค์การ ปรากฏว่ามีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน และความพอใจของบุคคลในองค์การ

บรรยากาศขององค์การที่ดีจะส่งผลให้บุคคลมีการทำงานที่ดียิ่งขึ้น สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่เหมาะสมแก่การทำงาน ได้แก่ การมีการบังคับบัญชาที่ดี การที่สมาชิกในองค์การมีขวัญและกำลังใจในการทำงานดี รวมทั้งการที่องค์การมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางสังคม และทางจิตใจที่ดีเพียงพอที่จะสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดีได้ (นิภา แก้วศรีงาม, 2532: 204) นอกจากนี้ Steers (อ้างถึงในมณฑริรา บุญมาก, 2542: 82) ได้กล่าวถึงบรรยากาศองค์การว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การ คือ บรรยากาศองค์การเป็นการรับรู้ของบุคลากร ทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มซึ่งเป็นพฤติกรรมองค์การ ดังนั้น การกำหนดรูปแบบการบริหารองค์การจึงต้องพิจารณาถึงความต้องการของบุคลากรทั้งในระดับบุคคลและกลุ่ม และจากการที่บรรยากาศองค์การซึ่งเหมาะสมต่อองค์การหนึ่ง แต่อาจจะไม่เหมาะสมต่ออีกองค์การหนึ่ง ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้บริหารจึงควรต้องพิจารณาถึงเป้าหมายและความพยายามที่จะนำไปสู่การสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อองค์การ และสอดคล้องกับเป้าหมายของบุคลากร โดยบรรยากาศแบบเน้นผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การจะเหมาะสมต่อองค์การที่เน้นต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ ในขณะที่บรรยากาศองค์การแบบเน้นความอบอุ่น และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์การนั้นจะเหมาะสมต่อองค์การที่เน้นความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเป็นหลัก

จากข้อความของบรรยากาศองค์การในช่วงต้นนั้น สามารถสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลขององค์การ อันจะนำมาซึ่งการพัฒนาขององค์การ นับว่าพฤติกรรมของสมาชิกที่แสดงถึงความผูกพันต่อองค์การนั้น เป็นคุณสมบัติอันพึงปรารถนาของทุกองค์การเพราะเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ และเมื่อสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศในองค์การดีขึ้นประสิทธิภาพในการทำงานก็จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

### 2.2.3 รูปแบบของบรรยากาศองค์การ

แนวความคิดเกี่ยวกับรูปแบบของบรรยากาศองค์การ ได้มีผู้ศึกษาและกล่าวถึงไว้แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้ทราบบรรยากาศในองค์การและบรรยากาศในการทำงาน ดังต่อไปนี้

Litwin and Stringer (1968: 189-190) ได้นำเสนอรูปแบบของบรรยากาศองค์การไว้ 4 แบบด้วยกัน คือ

แบบที่ 1 บรรยากาศการใช้อำนาจ (Authoritarian Climate) ซึ่งมีลักษณะดังนี้

อำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหาร

ผู้ปฏิบัติงานต้องทำตามกฎ ระเบียบอย่างเคร่งครัด

บรรยากาศองค์การแบบใช้อำนาจนี้จะทำให้ผลผลิตลดลง ขวัญและความพึงพอใจในงานต่ำ ขาดความคิดสร้างสรรค์และทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อกลุ่มคนในองค์การ

แบบที่ 2 บรรยากาศแบบสนิทสนม (Affiliative Climate) ผู้ปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน บรรยากาศแบบนี้จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานสูง และบุคคลต่างๆ ในองค์การจะมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน

แบบที่ 3 บรรยากาศแบบมุ่งผลงาน (Achievement Oriented Climate) เน้นเป้าหมายขององค์การเป็นสิ่งสำคัญ บรรยากาศแบบนี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผลผลิตและความพึงพอใจในงาน ตลอดจนระดับความต้องการทำให้งานสำเร็จสูง และผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน

แบบที่ 4 บรรยากาศที่คำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน (Employee-Centered Climate) มีลักษณะสำคัญ คือ มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ มีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย ซึ่งบรรยากาศแบบนี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์การ

Brown and Moberg (1980: 420-421) ยังได้แบ่งบรรยากาศองค์การไว้ 4 แบบ ดังนี้

แบบที่ 1 บรรยากาศที่เน้นการใช้อำนาจ (Power-Oriented Climate) มีโครงสร้างทางอำนาจที่เด่นชัดและมีการใช้อำนาจในการตัดสินใจในองค์การ เช่น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ ลักษณะคนในองค์การจะต่อสู้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวและแข่งขันกับ

ผู้ร่วมงาน ในส่วนของความสัมพันธ์ ผู้ได้บังคับบัญชาจะเอาใจผู้บังคับบัญชาเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน

แบบที่ 2 บรรยากาศเน้นการทำงานตามบทบาท (Role-Oriented Climate) จะเน้นกฎระเบียบขององค์กรและความสมเหตุสมผล การแข่งขันและความขัดแย้งจะอยู่ในกฎ ระเบียบวิธีการดำเนินการขององค์กรในลักษณะนี้จะเน้นความมั่นคงเป็นสำคัญ

แบบที่ 3 บรรยากาศเน้นการทำงาน (Task-Oriented Climate) เน้นเป้าหมายการทำงานเป็นสำคัญ การใช้อำนาจหน้าที่ส่วนใหญ่ก็เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร กฎ ระเบียบอาจไม่ใช่สิ่งสำคัญและไม่จำเป็นต้องมีถ้าไม่ช่วยให้งานนั้นสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

แบบที่ 4 บรรยากาศที่เน้นความสำคัญของคน (People-Oriented Climate) องค์กรแบบนี้เป็นองค์กรที่สนองต่อความต้องการของบุคคลซึ่งคำนึงถึงความพึงพอใจและการคาดหวังว่าสมาชิกจะไม่ทำในสิ่งที่ขัดต่อค่านิยมของสมาชิกเอง

นอกจากนี้ Likert (1961) ได้ทำการศึกษาแบบบรรยากาศองค์กร ซึ่งเป็นการศึกษาแบบที่ Likert เรียกว่า ระบบองค์กร (System of Organization) สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 แบบคือ

แบบที่ 1 แบบเผด็จการ (Exploitive Authoritarian) องค์กรแบบนี้ผู้บริหารให้ความไว้วางใจและมีความจริงใจต่อผู้ร่วมงานน้อยมาก มีการจูงใจในการทำงานโดยการบังคับเพื่อให้ผู้ร่วมงานเกรงกลัว การติดต่อสื่อสารเป็นแบบทางเดียว คือ จากผู้บริหารไปยังผู้ร่วมงาน การตัดสินใจต่างๆ ภายในองค์กรเป็นหน้าที่ของผู้บริหารสูงสุด

แบบที่ 2 แบบเผด็จการอย่างมีศีลปี (Benevolent Authoritarian) องค์กรแบบนี้ผู้บริหารแสดงถึงท่าทีไว้วางใจและมีความจริงใจต่อผู้ร่วมงาน มีวิธีการจูงใจผู้ร่วมงานด้วยวิธีการให้รางวัล แต่บางครั้งก็มีการบังคับขี้ขอมให้มีการสื่อสารจากผู้ร่วมงานไปสู่ผู้บริหารบ้าง ผู้บริหารทำเสมือนว่าขอความคิดเห็นและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน แต่ในความเป็นจริงแล้ว นโยบายและกฎเกณฑ์ต่างๆ ขององค์กรจะถูกกำหนดโดยผู้บริหารเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารก็อนุญาตให้ผู้ร่วมงานสามารถตัดสินใจได้ในระดับหนึ่ง โดยสอดคล้องกับนโยบายที่ผู้บริหารได้วางไว้

แบบที่ 3 แบบปรึกษาหารือ (Consultative) องค์กรแบบนี้ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในการบริหาร ให้ความไว้วางใจและมีจริงใจต่อผู้ร่วมงานมาก มีการขอคำปรึกษาและคำแนะนำจากผู้ร่วมงานเพื่อกำหนดแนวทางหรือใช้ในการตัดสินใจอยู่เสมอ มีการจูงใจในการทำงานด้วยการให้รางวัลมาก การติดต่อสื่อสารเป็นแบบสองทางอย่างสมบูรณ์ ผู้บริหารวาง

นโยบายขององค์กรไว้อย่างกว้างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการทำงาน แต่การตัดสินใจที่สำคัญยังคงเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร

แบบที่ 4 แบบมีส่วนร่วม (Participative Group) เป็นองค์การแบบที่ผู้บริหารให้ความไว้วางใจและความจริงใจต่อผู้ร่วมงานมากในเกือบทุกๆ เรื่อง ผู้บริหารนำเอาข้อเสนอและความคิดเห็นของผู้ร่วมงานไปใช้ในการบริหารอย่างสร้างสรรค์ มีการจูงใจในการทำงานด้วยการให้รางวัลแก่ผู้ที่มีส่วนร่วมในการทำงาน มีการสื่อสารแบบไป-กลับ ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บริหาร และในระหว่างผู้ร่วมงานกันเองอีกด้วย

จากรูปแบบของบรรยากาศองค์การที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่ารูปแบบของบรรยากาศองค์การนั้นมีอยู่หลายรูปแบบด้วยกัน โดยในทุกรูปแบบจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเน้นอำนาจ เน้นความสัมพันธ์ของคน เน้นความสำเร็จของงาน และเน้นที่ความสำคัญของตัวบุคคลในองค์การเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำรูปแบบบรรยากาศองค์การของ Litwin and Stringer (1968: 189-190) มาเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ เพราะการมีบรรยากาศที่สอดคล้องกันระหว่างวัตถุประสงค์ขององค์การและความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ การสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมจะทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การร่วมกัน นอกจากนี้ยังมีผลดีต่อองค์การในแง่ของการลดอัตราการเข้าออกจางาน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งลดต้นทุนการผลิต และยังช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานอีกด้วย

#### 2.2.4 องค์ประกอบของการสร้างบรรยากาศองค์การ

ในการทำงานให้สำเร็จมีความจำเป็นจะต้องสร้างบรรยากาศการทำงานตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย เพราะปัจจุบันนี้การทำงานให้เป็นมาตรฐาน และมีคุณภาพดี ผู้ร่วมงานมีการช่วยเหลือกัน จะสามารถสร้างความสัมพันธ์และบรรยากาศที่ดีอย่างยาวนาน การสร้างบรรยากาศการทำงานมีสิ่งที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้ (ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว และอัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว, 2542: 130)

1. คุณลักษณะของผู้นำ เป็นผู้มีส่วนสร้างบรรยากาศให้เกิดขึ้นในองค์การเป็นอย่างมาก เช่น มีลักษณะการพูดคุยแบบสร้างสรรค์ มีจิตวิทยาการถ่ายทอดแนะนำ การสั่งงานด้วยความเป็นกันเอง รวมทั้งการมีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2. การปฏิบัติตัวเข้ากับสังคม โดยการศึกษาถึงขนบธรรมเนียมประเพณี แล้วกระทำตัวให้สอดคล้องและถูกต้องตามกาลเทศะทั้งสังคมเมืองและชนบท เป็นการปรับตัวเข้ากับสังคมอย่างเหมาะสม ทำให้บรรยากาศของความร่วมมือในการทำงานเกิดขึ้น

3. การเลือกบุคคลเข้าทำงาน จะต้องพิจารณาถึงคุณสมบัติโดยการยึดถือความรู้ความสามารถเป็นหลัก ไม่ควรใช้วิธีการเลือกผู้ที่เป็นพรรคพวกของตน ญาติพี่น้อง เพราะจะทำให้เสียระบบการบังคับบัญชา ทำลายขวัญและกำลังใจผู้อื่น

4. ลักษณะของความร่วมมือที่ดี เป็นการประสานงานของบุคลากรโดยสมาชิกขององค์การจะทำงานสนับสนุนซึ่งกันและกัน เป็นการร่วมสร้างบรรยากาศแบบด้อยที่ด้อยอาศัย อยู่ร่วมทำงานกันด้วยความรักความเห็นใจ

5. ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพ ได้แก่ การใช้อำนาจหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา ถ้าหากเป็นแบบทางการมากเกินไปจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกอึดอัด ซึ่งการสั่งการของผู้บังคับบัญชาจะต้องเสริมสร้างบรรยากาศที่ดี จะทำให้การทำงานราบรื่น

6. การติดต่อสื่อสารในองค์การ โดยปกติจะนิยมใช้การสื่อสารแบบสองทาง กล่าวคือผู้บังคับบัญชาสั่งการใดๆ ผู้ใต้บังคับบัญชาก็สามารถแสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะแนวความคิดที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การได้

7. การตัดสินใจ เป็นลักษณะของการสั่งการที่กระทำด้วยความรอบครอบ และถ้าเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมก็จะสามารถสร้างบรรยากาศที่ดี โดยเฉพาะการรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจจะต้องสมบูรณ์และครบถ้วน จะได้ป้องกันความผิดพลาดต่างๆ

8. การควบคุม เป็นมาตรการทางด้านบริหารเพื่อสอดคล้องดูแลความสำเร็จ ซึ่งจำเป็นจะต้องกระทำอย่างเป็นระบบ มีการมอบหมายหน้าที่ชัดเจน ทำให้ผลงานประสบความสำเร็จตามต้องการ พร้อมกับการสร้างบรรยากาศของความภาคภูมิใจให้เกิดขึ้น

9. การให้รางวัล เป็นการสร้างความรู้สึที่ดีโดยปกติจะพิจารณาจากผลงาน และในบางครั้งก็จะพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลประกอบ ซึ่งระบบการให้รางวัลจะช่วยกระตุ้นการทำงาน สร้างบรรยากาศให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีกำลังใจมากยิ่งขึ้น

10. การแก้ปัญหาคความขัดแย้ง เพื่อให้องค์การสามารถทำงานร่วมกัน ลดปัญหาการพิจารณา การอุทธรณ์และการร้องทุกข์ แต่กลับเสริมสร้างความรักความสามัคคี โดยใช้วิธีการต่อรองและการเจรจาแบบสันติวิธี

Halpin (อ้างถึงในพะวงพิศ วัฒนกิจ และมาลี กาปมาลา, 2541: 9) ได้ศึกษาองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ 2 ด้าน จากพฤติกรรมของบุคคลสองกลุ่ม คือ

1. พฤติกรรมของผู้บริหาร (Leader Emphasis) ประกอบด้วยพฤติกรรม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 การเน้นที่งาน (Production Emphasis) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อผู้บริหารว่าควบคุมใกล้ชิดเกินไป ออกคำสั่งให้ปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด โดยไม่เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ซักถามหรือโต้แย้ง

ด้านที่ 2 ความห่างเหิน (Aloofness) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อผู้บริหารว่ามีความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กรเฉพาะแต่ในแบบที่เป็นทางการเท่านั้น ทำให้ผู้บริหารห่างเหินจากบุคลากรมาก

ด้านที่ 3 ความเอาใจใส่ (Consideration) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อผู้บริหารว่าผู้บริหารมีความเมตตา ช่วยเหลือเกื้อกูลบุคลากรทั้งในด้านการปฏิบัติงานและธุรกิจส่วนตัวเท่าที่จะทำได้

ด้านที่ 4 การให้ความช่วยเหลือ (Thrust) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อผู้บริหารว่ามีความตั้งใจที่ดี จะพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าพยายามกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานโดยไม่ใช้วิธีการควบคุมตรวจตรา แต่ใช้วิธีการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากร

## 2. พฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน (Faculty Behavior) มี 4 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวาง (Bindrance) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อเพื่อนร่วมงานว่าขาดความสะดวก ไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงานอันเนื่องจากกฎระเบียบข้อบังคับขมขื่นเกินไป หรือมีงานพิเศษมากเกินไป

ด้านที่ 2 ความใกล้ชิดสนิทสนม (Intimacy) ของผู้ร่วมงานว่ามีความสัมพันธ์และรับรู้สุขทุกข์ของกันและกันดี

ด้านที่ 3 การไม่ให้ความร่วมมือ (Disengagement) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อเพื่อนร่วมงานว่าไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเท่าที่ควร การทำงานมีลักษณะต่างคนต่างทำ ไม่ประสานสัมพันธ์กัน

ด้านที่ 4 ขวัญ (Esprit) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อเพื่อนร่วมงานว่ามีขวัญกำลังใจดี เพราะสิ่งที่แต่ละคนต้องการต่างก็ได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี

Likert (1967: 197-211) ได้เสนอแง่มุมต่างๆ ของบรรยากาศองค์การไว้ 8 ด้าน คือ

1. ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมการเป็นผู้นำของผู้บริหาร ซึ่งเป็นไปในทางส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรมากน้อยเพียงใด

2. ลักษณะการจูงใจ หมายถึง วิธีการส่งเสริมกำลังใจบุคลากรให้ทำงานที่ผู้บริหารนำมาใช้ทั้งที่เป็นสิ่งจูงใจภายนอกและภายใน

3. ลักษณะการติดต่อสื่อสาร หมายถึง สายใยของการติดต่อสื่อสารในองค์กรว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด ส่งเสริมความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ดีเพียงใด

4. ลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาว่ามีมากน้อยเพียงใด และก่อให้เกิดความหวั่นเกรงหรือความไว้นือเชื่อใจซึ่งกันและกัน



5. ลักษณะของการตัดสินใจ หมายถึง ผู้บริหารเลือกใช้วิธีการตัดสินใจที่เหมาะสมกับปัญหาและสถานการณ์เพียงใด ผู้บริหารรวมอำนาจการตัดสินใจไว้คนเดียวหรือกระจายอำนาจการตัดสินใจไปสู่บุคลากร

6. ลักษณะการวางเป้าหมายหรือการออกคำสั่ง หมายถึง ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสในการร่วมกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน หรือเป้าหมายขององค์การเพียงใด

7. ลักษณะของการควบคุมงาน หมายถึง ผู้บริหารเคร่งครัดต่อการควบคุมตรวจตราการปฏิบัติงานหรือไม่ มีสายการบังคับบัญชามากน้อยเพียงใด

8. มาตรฐานการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม หมายถึง ระดับของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ผู้บริหารมุ่งให้บรรลุอยู่ในระดับสูงมากน้อยเพียงใด และบุคลากรได้รับการอบรมด้านการปฏิบัติงานตามความต้องการของบุคลากรหรือไม่เพียงใด

ดังนั้นในการสร้างบรรยากาศขององค์การไม่เพียงแต่เป็นหน้าที่ของใครคนใดคนหนึ่ง แต่เป็นหน้าที่ของทุกคนในองค์การที่จะต้องสร้างบรรยากาศในองค์การร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานในองค์การเป็นไปอย่างราบรื่น มีการทำงานร่วมกันเพื่อให้ทุกคนได้ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสม

### 2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ในปัจจุบันแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ได้รับความสนใจมากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวความคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การดังต่อไปนี้

#### 2.3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนกับองค์การและเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์การ (Steers, 1997 อ้างถึงใน กิตติยา เพร็ดพริ้งตระกูล, 2549: 8) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้รวบรวมความหมายของความผูกพันต่อองค์การเพื่อให้เกิดความเข้าใจและเป็นแนวทางเดียวกันในงานวิจัย

กฤษกร ดวงสว่าง (2540: 29) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่บุคคลเต็มใจที่จะพยายามกระทำในสิ่งต่างๆ ที่ดีให้กับองค์การเพื่อผลประโยชน์ขององค์การและของบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการเหมือนกันและเชื่อว่าบุคคลจะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป เมื่อความต้องการหรือเป้าหมายส่วนบุคคลได้รับการตอบสนองจากองค์การ

ภรณ์ กิรีติบุตร (2529: 94 อ้างถึงใน พระประภา โสวรรณ, 2539: 7) ได้อธิบายความผูกพันต่อองค์การเป็น 2 นัย คือ ความผูกพันต่อองค์การในลักษณะเป็นทางการ ซึ่งแสดงโดยการไปปรากฏตัวตามเวลาที่กำหนด และความผูกพันต่อองค์การในลักษณะที่เป็นความรู้สึกหรือพันธะสัญญาทางใจ หมายถึง มีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

ธีระ วีรธรรมสาธิต (2532: 20) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกของสมาชิกองค์การ ในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อสมาชิกองค์การมีความผูกพันต่อองค์การก็จะมี การแสดงออกในรูปของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องหรือคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่สมาชิกผูกพันต่อองค์การและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน ก็อาจเนื่องมาจากได้เปรียบอย่างถี่ยาวแล้วก็เป็นผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากละทิ้งสมาชิกภาพหรือลาออกจากองค์การไป

สุวรรณิน คณานุวัฒน์ (2536: 25) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ คือ ทัศนคติที่แสดงออกถึงการที่พนักงานหรือสมาชิกในองค์การมีความเต็มอกเต็มใจที่จะเสียสละความสบายอย่างของตนเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การไว้

นภาพิณ โหมาศวิน (2533: 16) ได้ให้ความหมายของ ความผูกพันต่อองค์การ ว่าคือ การมีเป้าหมายสอดคล้องกับองค์การความต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานกับองค์การ และความเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถเพื่อให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมาย ซึ่งจะไม่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างความต้องการของกลุ่มกับความต้องการของตัวเอง

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533: 14) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การที่สมาชิกในองค์การมีความผูกพันและความซื่อสัตย์ต่อองค์การในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ และเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์การนั้นไว้ ซึ่งสอดคล้องกับที่ Buchanan (1974: 533 อ้างถึงใน ฉัชกานต์ กรุดเงิน, 2544: 11) ได้ให้ความหมายของ ความผูกพันต่อองค์การ คือ ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 96) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หรือความจงรักภักดีต่อองค์การ หมายถึง ระดับของความต้องการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์การที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่

Hrebiniak and Alutto (1972: 555-572) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นปรากฏการณ์ที่เป็นผลมาจากความสัมพันธ์หรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การในรูปของการลงทุนทางกายและสติปัญญาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่เต็มใจที่จะละทิ้งองค์การเพื่อเพิ่มรายได้ สถานภาพ ความเป็นอิสระทางอาชีพ หรือการมีเพื่อนร่วมงานมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ก็ตาม

Mowday และคณะ (1982: 27) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจจะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์การอยู่ในสถานะที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับกรองแก้ว อยู่สุข (2541: 35) ที่ได้อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรักใคร่ของสมาชิกในองค์การและพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ เพื่อให้องค์การเจริญเติบโต ก้าวหน้า และมีชื่อเสียงต่อไป และนอกจากนี้ Marsh and Mannari (1977: 57) ยังได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ คือความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างยิ่งยวดในการกระทำเพื่อประโยชน์ต่อองค์การ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์การตลอดไป ระดับความเข้มข้นของความรู้สึกที่เป็นเจ้าของหรือความจงรักภักดีต่อองค์การ การยอมรับเป้าหมายที่สำคัญและคุณค่าขององค์การและรวมตลอดไปถึงการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การด้วย

Sheldon (1971: 143) ได้ให้ความหมายของ ความผูกพันต่อองค์การคือ ทัศนคติหรือความสำนึกของพนักงานที่มีต่อองค์การ ซึ่งทัศนคติหรือความสำนึกนี้จะเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงหรือฝังอยู่ในใจ และจะแสดงออกมาเป็นบุคลิกภาพของพนักงานที่มีต่อองค์การ

นันทนา ประกอบกิจ (2538: 46) ได้สรุปความหมายของ ความผูกพันต่อองค์การ ว่า เป็นการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ตลอดจนการมีความตั้งใจแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การตลอดไป

อาจารย์ นาคสุภรณ์ (2540: 11) ยังสรุปความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกด้านบวกที่เกิดขึ้นแก่สมาชิกในองค์การ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การในหลายๆ ด้าน คือ สมาชิกจะมีพฤติกรรมสอดคล้องกับความต้องการขององค์การ ทั้งในด้านค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์การ รวมทั้งการทุ่มเทกำลังกายกำลังใจ ทรัพยากรที่ตนเองมีอยู่ ให้กับองค์การอย่างเต็มที่ และที่สำคัญที่สุดคือ สมาชิกจะมีความจงรักภักดี (Loyalty) อยู่กับองค์การตลอดไปไม่ลาออกไปทำงานที่อื่น

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์การที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ข้างต้นนั้นสามารถสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การที่บุคลากรภายในองค์การมี

ความรู้สึกต่อองค์กร โดยแสดงความรู้สึกและการกระทำออกมาในรูปของ ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุตามเป้าหมาย ตลอดจนมีความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป

### 2.3.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลขององค์กร อันจะนำมาซึ่งการพัฒนาขององค์กร นับว่าพฤติกรรมของสมาชิกที่แสดงถึงความผูกพันต่อองค์กรนั้น เป็นคุณสมบัติอันพึงปรารถนาของทุกองค์กรเพราะเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ ซึ่งมีนักวิชาการที่ได้ศึกษาและกล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องต่างๆ อาทิเช่น

ภรณ์ กิรีติบุตร (2529: 97) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังต่อไปนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา
3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างาน คือหนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ
4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

Steers (1977: 48) ยังได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจางานของสมาชิกในองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานเสียอีก กล่าวคือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวความคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กร โดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือในแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น
2. ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้จะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่ก็คงอยู่อย่างมั่นคง

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดที่ดีถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์กรความผูกพันต่อองค์กรจะเปรียบเสมือนเป็นตัวกระตุ้นให้องค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในที่สุดแล้วองค์กรนั้นก็จะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

Angle and Perry (1981: 1-14) กล่าวว่าไว้ว่า หากสมาชิกขององค์กรไม่มีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาสำคัญดังนี้

1. ปัญหาการลาออกจางาน มีความสัมพันธ์สูงสุดกับพันธะผูกพันต่อองค์กรของสมาชิก

2. ปัญหาการขาดงาน พบว่าคนที่มีความผูกพันสูงจะมีแรงจูงใจให้อยากมาทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่ำหรือไม่มีเลย

3. ปัญหาการมาทำงานสาย พบว่าสมาชิกที่มีความผูกพันสูงจะมาทำงานตรงต่อเวลามากกว่า และพันธะผูกพันต่อองค์กรจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับควมมีประสิทธิภาพขององค์กร

นอกจากนี้ Newstrom and Davis (1993: 98 อ้างถึงใน จักรกฤษณ์ ปืออาทิตย์, 2550: 24) ได้เสนอตารางความสำคัญระดับความผูกพันที่ส่งผลต่อองค์กรในระดับต่างๆ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ตารางความสำคัญของระดับความผูกพันที่ส่งผลต่อองค์กร

ระดับความผูกพัน	ผลของความผูกพันต่อองค์กร	
	ด้านบวก	ด้านลบ
1.ระดับต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การลาออกน้อยลง</li> <li>- ความเสียหายในการปฏิบัติงานน้อยลง</li> <li>- คุณธรรมบุคลากรเพิ่มขึ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การลาออก ความเหน้อยล้าเพิ่มขึ้น</li> <li>- การขาดงานเพิ่มขึ้น</li> <li>- ขาดความตั้งใจในการคงความเป็นสมาชิก</li> <li>- ผลผลิตของงานที่มีปริมาณต่ำ</li> <li>- ขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร</li> </ul>
2.ระดับกลาง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากรคงความเป็นสมาชิกเพิ่มมากขึ้น</li> <li>- ยับยั้งความตั้งใจที่จะออกจากองค์กร</li> <li>- มีความพึงพอใจในงานมากขึ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากรจำกัดบทบาทของตน</li> <li>- บุคลากรประเมิณระหว่างความต้องการขององค์กรกับความต้องการที่จะไม่ทำงาน</li> <li>- ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง</li> </ul>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ) ตารางความสำคัญของระดับความผูกพันที่ส่งผลต่อองค์การ

ระดับ ความผูกพัน	ผลของความผูกพันต่อองค์การ	
	ด้านบวก	ด้านลบ
3.ระดับต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความรู้สึกว่างานมีความปลอดภัยและมั่นใจในงาน</li> <li>- บุคลากรยอมรับในเป้าหมายขององค์การ</li> <li>- มีการแข่งขันในการปฏิบัติหน้าที่</li> <li>- วัตถุประสงค์ขององค์การบรรลุเป้าหมาย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- องค์การไม่สามารถใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การได้</li> <li>- บุคลากรขาดความยืดหยุ่น ขาดการปรับตัว ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์</li> <li>- บุคลากรไม่พอใจในความสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน</li> <li>- บุคลากรจะทำผิดกฎระเบียบ และมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกับองค์การ</li> </ul>

ที่มา: //จักรกฤษณ์ ปืออาทิตย์. 2550.

จะเห็นได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญต่อองค์การ เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การแล้ว เขาจะมีความเชื่อมั่นในองค์การ เพราะเมื่อเขามีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์การแล้วจะไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนแปลงหรือย้ายที่ทำงานไม่ว่าจะเป็นองค์การแบบใด และความผูกพันจะเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการหรือความต้องการของสมาชิกเข้ากับเป้าหมายขององค์การ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและความผูกพันต่อองค์การของตนมากนั่นเอง และนอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์การนั้นเปรียบเสมือนเป็นตัวกระตุ้นที่จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แล้วองค์การจะสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

### 2.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ในเรื่องของความผูกพันต่อองค์การ นักวิชาการหลายท่านได้มีการศึกษาและพยายามที่จะหาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ถึงแม้ว่าที่ผ่านมามาจะยังไม่สามารถหาตัวแปรดังกล่าวได้อย่างสมบูรณ์และครบถ้วนก็ตาม แต่จากผลสำรวจเอกสารและงานวิจัยต่างๆ พบว่าตัวแปรต่างๆ ที่ถูกนำมาใช้นั้น น่าสนใจและสามารถนำมาอธิบายความรู้สึกผูกพันต่อองค์การได้เป็นอย่างดี ซึ่งตัวแปรที่ถูกนำมาใช้ในการหาความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การจะแตกต่างกันออกไปตามความสนใจของนักวิชาการแต่ละท่าน ดังต่อไปนี้

Porter and Others (1974: 604 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2541: 45-46) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กร ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพของความมั่นคงของสมาชิกในองค์กร การที่บุคคลจะเกิดความผูกพันต่อองค์กร และมีความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรนั้นต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ คือ

1. ธรรมชาติของบุคคลเป็นคุณลักษณะประจำตัวของบุคคล มองในด้านจิตวิทยา บุคคลมีความต้องการมีเจตคติและค่านิยม มีอารมณ์ มีความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้งสติปัญญา ความสนใจ รวมถึงบุคลิกภาพและความสามารถในการปรับปรุงตัวของบุคคล
2. ธรรมชาติของกลุ่ม บุคคลต้องอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นในด้านการทำงาน ความสัมพันธ์ และความสนับสนุนจากกลุ่มจึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดให้เขาอยู่ในกลุ่มได้ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา
3. ธรรมชาติขององค์กร มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน สภาพแวดล้อมขององค์กร ลักษณะการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความใส่ใจในงาน

Steers (1977: 47) ได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามีอยู่ 3 ประการ คือ

1. ลักษณะบุคคลในองค์กร ได้แก่
  - อายุ** เป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความคิดความรอบคอบในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย บุคคลที่มีอายุมากทำงานอยู่กับองค์กรมาระยะหนึ่งแล้วจะเกิดความคุ้นเคยกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร การที่จะเปลี่ยนงานก็จะไม่แน่ใจว่าตนเองจะมีความสามารถเหมาะสมกับงานใหม่ องค์กรส่วนใหญ่มีความจำกัดในเรื่องอายุ การรับบุคลากรใหม่เริ่มจากอายุน้อยไม่รับผู้ที่มีอายุมาก บุคคลที่มีอายุมากจึงเลือกที่จะอยู่กับองค์กรเดิม

**การศึกษา** บุคคลที่มีโอกาสศึกษาในระดับสูงมีประสบการณ์ชีวิตจะมีข้อมูลต่างๆ ในการประกอบการตัดสินใจและมีวุฒิการศึกษาเป็นข้อต่อรองมากกว่า ดังนั้นผู้ที่มีการศึกษาสูงจึงมีโอกาสเลือกที่ทำงานและมีโอกาสย้ายงานจากองค์กรหนึ่งไปยังอีกองค์กรหนึ่ง

**ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร** ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรนั้นเป็นระยะเวลาที่สมาชิกเสียสละกำลังการ กำลังสติปัญญา สะสมประสบการณ์ สะสมทักษะ ความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นเมื่อสมาชิกในองค์กรปฏิบัติงานนานเท่าใด ก็จะมีคามยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

**หน้าที่ที่รับผิดชอบ** เป็นงานในหน้าที่ที่สมาชิกรับผิดชอบ เป็นสิ่งที่ต้องการกำหนดขึ้น เพื่อสะดวกต่อการปฏิบัติงาน สะดวกต่อการบังคับบัญชา

## 2. ลักษณะของงานที่ทำ ได้แก่

**งานที่มีความสัมพันธ์กับผู้อื่น** การที่สมาชิกในองค์กรมีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การได้เข้าสังคม ทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น ก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าขององค์กรและจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร

**การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน** เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งในระดับนโยบายและปฏิบัติ มีการกระจายการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน แม้จะไม่ใช่อำนาจหน้าที่มากเกินไป จะเป็นปัจจัยให้สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี

**งานที่มีความสำคัญ** สมาชิกในองค์กรที่มีโอกาสได้รับผิดชอบงานที่มีขอบข่ายกว้างขวางและมีความหมายก็จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมาก และในทางตรงกันข้ามหากรู้สึกว่าถูกลดบทบาทและความรับผิดชอบ หรือทำงานที่ไม่ค่อยมีความสำคัญ ความผูกพันต่อองค์กรก็จะลดลงด้วย

**งานที่มีโอกาสก้าวหน้า** ความก้าวหน้าในการทำงานและการประสบความสำเร็จในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ดังนั้นการสร้างความรู้สึกให้สมาชิกเห็นว่ามีโอกาสก้าวหน้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร สมาชิกในองค์กรที่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง

## 3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่

**ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร** เมื่อบุคลากรเข้าไปปฏิบัติงานในองค์กรต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ถ้าผู้บริหารให้ความสำคัญแก่บุคลากรโดยการให้เกียรติ ให้ความไว้วางใจให้มีส่วนร่วมในการบริหาร มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถ บุคลากรจะรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรเขาจะเกิดความรู้สึกจงรักภักดี และคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรทำให้เกิดความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

**ความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร** เป็นสิ่งที่ทำให้สมาชิกในองค์กรมีความมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเขารู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ก็จะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ถ้าองค์กรไม่สามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานก็จะเป็นสาเหตุทำให้เขาไม่อยากจะทำงานซึ่งอาจจะลาออก และโอนย้ายไปจากองค์กรเดิม

**ทัศนคติของเพื่อนร่วมงานต่อองค์กร** ทัศนคติของเพื่อนร่วมงานนั้นทำให้บรรยากาศในองค์กรแตกต่างกัน บรรยากาศขององค์กรที่ดีทำให้สมาชิกในองค์กรรู้สึกที่ทัศนคติของ



เพื่อนร่วมงานดีก็ส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไปเพราะทัศนคติของกลุ่มมีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคล

ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับจากการทำงานเป็นสิ่งจูงใจทำให้สมาชิกมีพลังในการทำงาน เมื่อสมาชิกลงทุนกับองค์กรแล้วก็คาดหวังว่าจะได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม เช่น ค่าตอบแทน ระบบการพิจารณาความดีความชอบ เมื่อองค์กรตอบสนองความคาดหวังของสมาชิกได้ จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

Sheldon (1971: 144) ยังได้ให้ความเห็นว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ

1. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ
2. ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีส่วนผลักดันให้เกิดค่านิยมต่ออาชีพ
3. การพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในอาชีพ

นอกจากนี้ Hrebiniak and Alutto (1972: 556) ได้ระบุถึง ตัวแปรที่สามารถใช้ทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ดีที่สุด ดังนี้

1. ความตึงเครียดในบทบาท
2. ระยะเวลาของประสบการณ์ในงานในหน่วยงาน
3. ความไม่พอใจเนื่องจากความไม่รู้สึกรู้สีก้าวหน้าในการทำงาน

จากปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าวข้างต้นได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความผูกพันต่อองค์กรที่จะแสดงให้เห็นว่าปัจจัยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยทางด้านธรรมชาติของบุคคล ธรรมชาติของกลุ่ม ธรรมชาติขององค์กร ลักษณะบุคคล ลักษณะของงานหรือประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถแสดงความรู้สึกของตนเองที่มีต่อองค์กรจนกลายเป็นความผูกพันต่อองค์กร

#### 2.3.4 แนวคิดเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของนักวิชาการที่มีความแตกต่างกันออกไปตามทัศนของแต่ละท่าน ดังนี้

Steers and Porter (1983: 442) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร และพบว่า มีผู้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรไว้ 2 แนวความคิด คือ การศึกษาความผูกพันทางเจตคติ (Attitudinal Commitment) และการศึกษาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Commitment) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดการศึกษาความผูกพันทางเจตคติ (Attitudinal Commitment) เป็น การศึกษาด้านความรู้สึกที่บุคคลมีต่อองค์กร คือ บุคคลมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับ องค์กร และเป้าหมายขององค์กร มีความผูกพันในฐานะสมาชิกขององค์กร เพื่อนำไปสู่การ บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. แนวความคิดการศึกษาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เป็นการศึกษาความ ผูกพันต่อองค์กรเชิงพฤติกรรม อันเป็นผลเนื่องมาจากการกระทำในอดีต ซึ่งบุคคลได้ลงทุนลง แรงในองค์กรได้สร้างผลงานไว้ แล้วไม่สามารถนำกลับคืนมาได้ จึงไม่ยอมเสียผลประโยชน์ที่ ได้รับจากองค์กร ถ้าจะไปทำงานที่อื่นโดยคิดว่าไม่คุ้มค่าที่จะจากองค์กรไป ทำให้บุคคลนั้นมึ ความผูกพันต่อองค์กร

เฉลียว ฉินอิน (2520: 164-170 อ้างถึงใน กรรณัณ เปล่งขำ, 110-111) ได้ให้แนวคิด เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 3 แนวทาง คือ

1. แนวคิดทางด้านจิตศาสตร์ นักจิตวิทยาเชื่อว่าการที่บุคคลได้มีโอกาสเข้าไปทำงาน กับองค์กรใด บุคคลจะพยายามทำงานต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ ด้วยเหตุผล ที่ว่ามีความปรารถนาที่จะทำงาน มีความต้องการที่จะอยู่กับองค์กร โดยยึดถือว่าตนเองเป็นส่วน หนึ่งขององค์กร

2. แนวคิดทางด้านเศรษฐศาสตร์ นักเศรษฐศาสตร์มองว่าการที่บุคคลไปเป็นสมาชิก ขององค์กรใดก็ตามเขาข่มเสียโอกาสที่จะทำงานอื่นอาจทำให้เขาสูญเสียรายได้ที่มากกว่า หรือทำ ให้เขาเสียเวลาทั้งหมดของชีวิตไปเพราะเขาต้องทุ่มเททุกสิ่งทุกอย่าง

3. แนวคิดทางสังคมศาสตร์ นักสังคมวิทยามองว่าการอยู่ร่วมกันของคนในสังคมที่ ต้องมีการระหนึ่ที่จะต้องปฏิบัติต่อกันอย่างมีความสุข ผู้ที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรจึงควรอยู่ใน องค์กรให้มากที่สุดจึงจะทำให้องค์กรมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าต่อไป

นอกจากนี้ Steers and Porter (1983: 442-443) ยังพบว่า ลักษณะสำคัญ 3 ประการของ บุคคลที่มีพันธะผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็น ลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์กร มีพันธะผูกพันอย่างแท้จริงต่อ ค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วย มีความเชื่อว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วยความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วน หนึ่งขององค์กร

2. ความตั้งใจทำงานเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่เสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กร

ประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร และมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์กร

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

Allen and Meyer (อ้างถึงในอาคม ไตรพยัคฆ์, 2549: 13) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร มี 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึก เป็นความรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความต้องการที่จะเกี่ยวข้องกับองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

2. ความผูกพันต่อเนื้อ (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคำนวณของบุคคล โดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคคลให้กับองค์กร ทางเลือกที่มีบุคคลและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานของบุคคลว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยม วัฒนธรรมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนในสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยแสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรที่ได้กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำเอาแนวความคิดของ Steers and Porter (1983) มาเป็นตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความตั้งใจทำงานความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

### 2.3.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

Herzberg (1959 อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2543: 404-405) ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงานซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร ทฤษฎีของ Herzberg มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไปคือ “Motivation-Maintenance Theory” หรือ “Dual Factor” หรือ “The Motivation Hygiene Theory”

ทฤษฎีการจูงใจ เสนอว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากบุคคลแต่ละคน มิใช่ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง ซึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจสามารถจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยที่ใช้จูงใจ (Motivators) โดยส่วนมากปัจจัยที่ใช้จูงใจจะเกี่ยวพันโดยตรงกับงานที่ทำ ปัจจัยนี้จะต้องถูกยกขึ้นมาใช้สำหรับการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดมีขึ้น และปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจ (Hygiene Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือ ปัจจัยเหล่านี้จะไม่สามารถสร้างแรงจูงใจหรือความพอใจได้ แต่จะสามารถช่วยขจัดความไม่พอใจต่างๆ การต้องสนใจติดตามดูปัจจัยที่เกี่ยวกับการบำรุงรักษาจิตใจ ทั้งนี้ Herzberg (1959 อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2543: 404-405) ได้กล่าวว่าปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจนั้นยังคงต้องรักษาเอาไว้ เพราะถ้าไม่เช่นนั้นจะทำให้ผลงานของการมุ่งเร่งเสริมปัจจัยที่ใช้จูงใจล้มเหลวลงได้

โดยสรุป Herzberg (1959 อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2543: 404-405) ได้ให้ความเข้าใจในกระบวนการจูงใจที่ต้องการจะสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จำเป็นต้องมีการจัดและกำหนดปัจจัยทั้ง 2 กลุ่มพร้อมกัน คือ ปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจซึ่งเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ใ้แก่ นโยบายและการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เรื่องราวส่วนตัว เงินเดือน ฐานะ และความมั่นคงในงาน และปัจจัยที่ใช้จูงใจซึ่งเกี่ยวกับงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จในงานที่ทำ การยอมรับ ความท้าทายของงาน ความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ความก้าวหน้า และการเติบโตของแต่ละบุคคล

ในการแก้ไขปัญหาเรื่องการสร้างแรงจูงใจ ได้พัฒนาวิธีการเพิ่มพูนเนื้อหาของงาน เพื่อให้ค่าของงานสูงขึ้น และมีเนื้อหามากขึ้น เพื่อให้มีปัจจัยที่ใช้จูงใจได้เพิ่มมากขึ้นในดวงงาน ซึ่งต่างกับงานที่ขยายขอบเขตและขนาดงานในทางราบ ที่ลักษณะเนื้อหาและคุณค่ายังคงเดิมที่ไม่อาจมีสิ่งจูงใจ การออกแบบงานใหม่ให้มีคุณค่าเนื้อหาสูงขึ้นนี้เองที่งานต่างๆ จะมีความหมายยิ่งขึ้น ความสำเร็จในงานมากขึ้น มีการยอมรับ มีความรับผิดชอบสูงขึ้น มีความก้าวหน้ามากขึ้นและส่งเสริมการเจริญเติบโต ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อการจูงใจในการทำงานเป็นอันมาก ทั้งนี้เมื่อนักงานเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานแล้ว พนักงานก็จะปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

Becker (1960 อ้างถึงในสฺนิจ ศรีวิหค, 2542: 27) ได้พัฒนาทฤษฎีจากกรอบการศึกษาของแนวคิดเชิงแลกเปลี่ยน (Reward-Cost Notation) ซึ่งมีสาระสำคัญคือ การที่บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพันต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นเพราะบุคคลนั้นได้สร้างการลงทุน (Side-Bet) ต่อสิ่งนั้นไว้ เพราะฉะนั้นหากเขาไม่มีความผูกพันต่อสิ่งนั้นต่อไป ก็จะทำให้เขาสูญเสียมากกว่าผลประโยชน์ที่ได้รับ การยึดมั่นผูกพันไว้จึงเป็นทางเลือกที่ควรทำโดยไม่มีทางเลือกเป็นอื่น

ระดับความสำคัญของการลงทุนในบางประการจะผันแปรตามมิติระยะเวลาเป็นสำคัญ กล่าวคือ บุคคลที่ได้ทุ่มเทความสามารถ แรงกายแรงใจ และใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพเป็นระยะเวลานานนั้นไว้ เป็นการสะสมระยะเวลาการทำงานซึ่งจะมีผลในการพิจารณาเงินบำนาญเมื่อบุคคลนั้นออกจากองค์กรต่อไป เช่น ตัวแปรด้านอายุการทำงานในองค์กร บุคคลที่ทำงานให้กับองค์กรมานานเท่าใดก็จะทำให้เกิดการสะสมทรัพยากรที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในองค์กรมากขึ้น ซึ่งทรัพยากรนั้นคือการทำงานที่ได้ออกมาจากการทำงานมากขึ้นเท่านั้น เช่น ในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นต้น ดังนั้น บุคคลที่ทำงานกับองค์กรมานานย่อมตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์กรได้ยากกว่าคนที่ทำงานให้กับองค์กรไม่นาน เพราะเขาได้พิจารณาว่าหากลาออกจากองค์กรเท่ากับว่าการลงทุนก็จะเสียเปล่าและอาจไม่คุ้มการได้รับผลตอบแทนจากหน่วยงานใหม่

เนื่อทิพย์ นวมถนอม (2547: 29) ยังได้สรุปทฤษฎีการลงทุนไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นสภาวะของบุคคลที่ได้นำตนเองเข้าไปเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับองค์กร โดยมีการลงทุนกับองค์กรในรูปแบบต่างๆ เมื่อบุคคลได้ลงทุนไปแล้วย่อมหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร ดังนั้น จึงจำเป็นต้องผูกพันต่อองค์กรต่อไป อาจเรียกได้ว่าเป็นลักษณะของความผูกพันที่มีงประโยชน์ส่วนตัว ทั้งนี้ระดับความผูกพันต่อองค์กรจะขึ้นอยู่กับความเข้มข้นและคุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไปจะมีมูลค่าสูงตามระยะเวลาที่บุคคลได้สูญเสียไปในเรื่องนั้นๆ เมื่อคุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไปมีมูลค่าสูงระดับความผูกพันต่อองค์กรก็จะสูงตามไปด้วย

Steers (อ้างถึงในสมพร อ้นศรี, 2541: 19) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของลักษณะงานสามารถสรุปได้เป็น 5 ลักษณะ ดังนี้

1. ความมีอิสระในงาน (Autonomy) หมายถึง งานที่ผู้กระทำให้มีความอิสระในการตัดสินใจทำงานใช้ความคิดริเริ่มด้วยตนเอง
2. ความหลากหลายในงาน (Variety) หมายถึง งานที่ต้องใช้ความชำนาญและความสามารถหลายๆ อย่างไปพร้อมกัน ดังนั้นผู้ที่ทำงานเช่นนี้ได้ต้องมีความรู้ ความชำนาญหลายอย่างพร้อมๆ กัน

3. ความประจักษ์ในงาน (Task Identity) หมายถึง งานที่ผู้กระทำทราบว่ามีจุดเริ่มต้นที่ใด และเสร็จสิ้นที่ใด

4. ผลป้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง งานที่ผู้กระทำสามารถรับรู้ได้ว่า ผลงานที่เขาทำอยู่นั้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด

5. งานที่มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับผู้อื่น (Social Interaction) หมายถึง งานที่มีโอกาสได้พบปะกับบุคคลอื่นๆ

## 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ

### 2.4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การ

งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การที่สมาชิกในองค์การมีโอกาสดูติดต่อกับผู้อื่น การได้เข้าสังคม ทำให้มีโอกาสดูแลเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น ก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน นอกจากนี้การมีสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นก็จะช่วยกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เป็นเจ้าขององค์การ และจะส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันกับองค์การ (นภาพิณ โหมาศวิน, 2533)

จากงานวิจัยของนักวิชาการหลายท่าน Steers and Porter (1983 อ้างถึงใน วรพล นันทเกษม, 2540: 24) ยังชี้ให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งระดับนโยบายและปฏิบัติ มีการกระจายการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน แม้จะไม่ใช้อำนาจหน้าที่มากเกินไป จะเป็นปัจจัยให้สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์การได้เป็นอย่างดี

มาตี ธรรมสังจกุล (2535: 121) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานคุมประพฤติต่อกรมคุมประพฤติกระทรวงยุติธรรม พบว่า ลักษณะงาน ได้แก่ งานที่มีความสำคัญมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานคุมประพฤติ และมีระดับความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ซึ่งงานที่มีความสำคัญ สมาชิกในองค์การที่มีโอกาสได้รับผิดชอบงานที่มีขอบข่ายกว้างขวาง และมีความหมายก็จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การมาก และในทางตรงกันข้ามหากเขารู้สึกว่าถูกลดบทบาทและความรับผิดชอบลง หรือทำงานไม่ค่อยมีความสำคัญ ความผูกพันต่อองค์การก็จะลดลงด้วย (Steers and Porter, 1973 อ้างถึงใน ดวงพร พรวิทยา, 2540: 35)

นอกจากนั้นนภาพิณ โหมาศวิน (2533: 96) ยังได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์การ พบว่า ชำราชการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง สำหรับปัจจัยในด้านลักษณะงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้า มี

ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยที่งานที่มีโอกาสก้าวหน้านั้นจะมีความก้าวหน้าในการทำงานและการประสบความสำเร็จในการทำงาน และเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นการสร้างความรู้สึกให้สมาชิกเห็นว่าเขามีโอกาสก้าวหน้า เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร สมาชิกในองค์กรที่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง (Buchanan and Steers, 1974 อ้างถึงใน วรพล นันทเกษม, 2540: 24)

Hackman and Lawler (1971 อ้างถึงใน สมชัย แก้วละเอียด, 2531: 4) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรและพบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในส่วนลักษณะงานมีอยู่ 5 ลักษณะดังนี้

ลักษณะที่ 1 ความมีอิสระในงาน หมายถึง ความเป็นอิสระในวิธีการและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน โดยดูได้จาก

1. ระดับของการกำหนดระเบียบและวิธีการปฏิบัติงาน
2. ขอบเขตของการเลือกกิจกรรมที่จะปฏิบัติ
3. ขอบเขตที่จะปลอดจากการควบคุมจากเวลาในการปฏิบัติงาน
4. ขอบเขตที่จะกำหนดมาตรฐานบางอย่างในการปฏิบัติงาน
5. ขอบเขตที่จะทดลองนำความคิดของการนำไปสู่การปฏิบัติได้

ลักษณะที่ 2 ความท้าทายในงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ต้องใช้ความพยายามและทักษะ รวมทั้งเครื่องมือเครื่องมือ และระเบียบวิธีปฏิบัติในหลายๆ ด้าน โดยดูจาก

1. งานที่ต้องใช้ความพยายามอย่างกว้างขวางในการปฏิบัติงาน
2. ความมากน้อยที่จะต้องใช้อุปกรณ์เครื่องมือและระเบียบวิธีปฏิบัติในงาน

ลักษณะที่ 3 ความสำเร็จในงาน หมายถึง งานที่มีลักษณะดังนี้

1. งานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดที่เห็นได้ชัด
2. งานที่สามารถเห็นการเปลี่ยนแปลงในปริมาณและคุณภาพได้ชัดเจน
3. งานที่สามารถเห็นผลลัพธ์เมื่อไม่สิ้นสุดในการปฏิบัติงาน

ลักษณะที่ 4 ผลสะท้อนกลับของงาน ดูได้จาก

1. งานที่มีโอกาสได้รับทราบว่าตนปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด
2. งานที่มีโอกาสได้รับทราบว่าตนปฏิบัติงานได้มากน้อยเพียงใด

ลักษณะที่ 5 งานที่มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับผู้อื่น โดยดูจาก

1. งานที่มีโอกาสได้ติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน
2. งานที่มีโอกาสได้สร้างความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานด้วยกัน

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยได้นำเอาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานและความผูกพันในองค์กรของ Hackman and Lawler (1971) มาเป็นตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ความมีอิสระในงาน ความท้าทายในงาน ความสำเร็จในงาน ผลสะท้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับผู้อื่น

#### 2.4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร

องค์กรแต่ละองค์กรจะมีลักษณะที่แตกต่างกัน และบรรยากาศขององค์กรก็มีอิทธิพลต่อสมาชิกในองค์กร เพราะช่วยวางรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกในองค์กร ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และความพอใจที่จะอยู่ในองค์กร จนเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด (Brown and Moberg, 1980: 667)

Litwin and Stringer (1968) ได้แบ่งบรรยากาศขององค์กรไว้ ที่แสดงให้เห็นถึงบรรยากาศในรูปแบบต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานดังนี้

บรรยากาศการใช้อำนาจ เป็นบรรยากาศที่รวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ และมาตรฐานของงานอย่างเคร่งครัด บรรยากาศที่เน้นย้ำการใช้อำนาจเช่นนี้ มีผลทำให้ผลผลิตในการทำงานลดลง ขวัญและความพอใจในการทำงานมีอัตราต่ำ ขาดความคิดสร้างสรรค์ นอกจากนี้ยังมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติทางลบต่อกลุ่มคนในองค์กรด้วย

บรรยากาศสิทธิสนม เป็นบรรยากาศที่ผู้ปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน บรรยากาศการทำงานเน้นความเป็นกันเอง จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานสูง มีทัศนคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน แต่มีข้อเสีย คือ ความคิดริเริ่มในการทำงานจะมีปานกลาง มักจะทำแต่งานประจำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลการทำงานอยู่ในอัตราที่ต่ำ

บรรยากาศมุ่งผลงาน เป็นบรรยากาศการทำงานที่เน้นความสำเร็จในการทำงาน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์ ความคิดริเริ่มในการทำงาน ผลผลิตและความพึงพอใจในการทำงานจะอยู่ในระดับสูง และมีทัศนคติทางบวกต่อผู้ร่วมงาน รวมทั้งมีระดับความต้องการทำงานให้สำเร็จอยู่ในระดับสูง

บรรยากาศที่ค้ำึงถึงผู้ปฏิบัติงาน เป็นบรรยากาศที่มีลักษณะสำคัญคือ มีการติดต่อสื่อสารแบบเปิด คนในองค์กรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ผู้บริหารมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ บรรยากาศที่ให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานเช่นนี้ มีผลดีต่อองค์กรในแง่ที่ว่าลดอัตราการเข้าออกจากงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมทั้งลดต้นทุนการผลิตและยังช่วยลดเวลาในการฝึกปฏิบัติงานอีกด้วย



จากบรรยากาศในลักษณะต่างๆ ข้างต้นนั้น แสดงให้เห็นว่าบรรยากาศหรือสิ่งแวดล้อมในองค์กรจะทำให้สมาชิกในองค์กรรู้สึกอยากที่จะใช้สติปัญญา ความรอบรู้ ความพยายามและความสามารถอย่างดีที่สุดที่จะปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมนั้น เพราะเมื่อบุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ก็จะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และพร้อมที่จะใช้ความสามารถที่มีปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรทำงานให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งจะมีผลที่ดีต่อองค์กรและเกิดจากความรู้สึกรักและความผูกพันต่อองค์กรตามไปด้วย ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ความรู้สึกรักและความผูกพันต่อองค์กรก็จะลดน้อยลงไป

## 2.5 ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เริ่มก่อตั้งในเดือนกรกฎาคมปี พ.ศ. 2487 และเจริญก้าวหน้าเคียงคู่เศรษฐกิจและสังคมไทยอย่างต่อเนื่องและมั่นคง ปัจจุบันธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทยและใหญ่เป็นอันดับที่ 5 ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยมีมูลค่าสินทรัพย์รวมกว่า 1,490,000 ล้านบาท อีกทั้งยังเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศในตลาดลูกค้านิติบุคคลขนาดใหญ่และผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม พร้อมด้วยฐานลูกค้าบุคคลที่กว้างขวางที่สุดในประเทศ โดยมีจำนวนลูกค้าทุกประเภทรวมทั้งสิ้นประมาณ 16 ล้านบัญชี เครื่องข่ายบริการของธนาคารประกอบด้วยสำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยรวม 250 แห่ง และสาขามากกว่า 750 แห่งทั่วประเทศ นอกจากนี้ ยังมีเครือข่ายบริการธนาคารอัตโนมัติ อันได้แก่ เครื่องเอทีเอ็มและเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติกว่า 3,600 เครื่อง บริการธนาคารทางโทรศัพท์และบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่ใช้ง่ายและมีสมรรถนะสูง ล้วนพร้อมอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา

ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารไทยที่มีเครือข่ายสาขาต่างประเทศมากที่สุด อีกทั้งยังเป็นธนาคารไทยที่มีสาขาจำนวนมากที่สุดในประเทศจีน โดยตั้งอยู่ในพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญ ได้แก่ ปักกิ่ง เซี่ยงไฮ้ เซี่ยเหมินและฉัวเถา ซึ่งปัจจุบันธนาคารกรุงเทพมีเครือข่ายสาขาต่างประเทศอยู่ในเขตเศรษฐกิจสำคัญ 13 แห่งทั่วโลก ซึ่งได้แก่ จีน ฮองกง สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร ญี่ปุ่น ไต้หวัน สิงคโปร์ มาเลเซีย เวียดนาม ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย ลาว และพม่า ประกอบด้วยสาขา 19 แห่ง สำนักงานตัวแทน 1 แห่ง และบริษัทที่ธนาคารถือหุ้นทั้งหมดอีก 1 แห่ง

ธนาคารกรุงเทพให้บริการทางการเงินครบวงจร ทั้งยังอำนวยความสะดวกเฉพาะด้านที่หลากหลาย เช่น สินเชื่อร่วมหลายสถาบัน (Syndicated Loans) การจัดจำหน่ายและการรับประกัน

การจำหน่ายตราสารหนี้ บริการเพื่อการส่งออกและนำเข้าครบวงจร สินเชื่อโครงการ บริการรับฝากหลักทรัพย์และบริการให้คำปรึกษาทางธุรกิจ เป็นต้น

ปรัชญาหลักในการประกอบกิจการของธนาคารคือการเป็น ‘เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน’ ที่มุ่งสนับสนุนลูกค้าในฐานะพันธมิตรในระยะยาว ธนาคารจึงจัดโครงสร้างองค์กรภายในโดยถือเอาลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ประกอบด้วยหน่วยงานธุรกิจหลัก ได้แก่ สายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ สายลูกค้าธุรกิจรายกลาง สายลูกค้าธุรกิจรายปลีก สายลูกค้าบุคคล สายการเงินธนกิจ และกิจการธนาคารต่างประเทศ หน่วยงานธุรกิจเหล่านี้มีพันธกิจร่วมกันในการมุ่งตอบสนองความต้องการเฉพาะปัจเจกของลูกค้าแต่ละรายให้เกิดความประทับใจ ด้วยการนำเสนอและส่งเสริมบริการคุณภาพชั้นเลิศที่หลากหลาย นอกจากนี้ เครือข่ายบริษัทในกลุ่มของธนาคาร อาทิเช่น บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง และบริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง ยังช่วยสนับสนุนให้ธนาคารสามารถนำเสนอบริการด้านการลงทุนเป็นพิเศษแก่ลูกค้าของธนาคารด้วย

จุดแข็งที่สำคัญของธนาคารกรุงเทพคือการมีฐานลูกค้าที่กว้างขวางที่สุดในประเทศ ความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นและยาวนานระหว่างธนาคารและลูกค้า ตลอดจนเครือข่ายสาขาที่กว้างขวางครอบคลุมทุกภูมิภาคของประเทศไทย ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างจุดแข็งและศักยภาพในการแข่งขันดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งมุ่งพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานและคุณภาพการให้บริการโดยไม่หยุดนิ่ง

ธนาคารมีแผนงานระยะยาวสำหรับการขยายธุรกิจในประเทศจีนซึ่งมีศักยภาพการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง โดยคาดว่าจะเปิดสาขาแห่งใหม่ที่เสิ่นเจิ้นในอนาคตอันใกล้นี้ ในด้านการขยายธุรกิจในประเทศไทย ธนาคารมุ่งเน้นการประสานศักยภาพและจุดแข็งระหว่างหน่วยงานธุรกิจของธนาคารกับบริษัทในเครือ เพื่อพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายยิ่งขึ้น รวมทั้งบริการที่สร้างรายได้ค่าธรรมเนียม

พัฒนาการที่สำคัญประการหนึ่งในภาคธุรกิจการธนาคารคือ การเริ่มบังคับใช้หลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลสถาบันการเงินตามหลักการสากล Basel II ในปี 2551 หลักเกณฑ์ดังกล่าวกำหนดวิธีการใหม่ในการคำนวณและการประเมินความเสี่ยงพหุของเงินกองทุน ตลอดจนการบริหารความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์ ปัจจุบันธนาคารกรุงเทพอยู่ระหว่างดำเนินการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับหลักเกณฑ์ Basel II ซึ่งรวมถึงการขยายผลการใช้ระบบการประเมินระดับความเสี่ยงไปยังหน่วยงานธุรกิจทุกหน่วย และการพัฒนาระบบงานบริหารความเสี่ยงเพื่อให้การคำนวณและประเมินความเสี่ยงมีความแม่นยำสูงยิ่งขึ้น นอกเหนือจากประโยชน์ในการบริหารจัดการความเสี่ยงแล้ว ระบบงานดังกล่าวยังจะช่วยสนับสนุนในด้านฐานข้อมูลลูกค้า ซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องให้สินทรัพย์ของธนาคารมีคุณภาพสูงขึ้นในระยะยาวอีกด้วย

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย ได้ศึกษาและสรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานบรรยากาศในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ไว้ดังนี้

กรกฎ พลพาณิชย์ (อ้างถึงในจรรย์นิตร หวารแก้ว, 2547: 41) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาดบริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาดจำนวน 235 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาดส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ อายุ พื้นฐานการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงานในองค์กรแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงานได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน การเห็นความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสำคัญทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กิตติยา เพร็ดพริ้งตระกูล (2549) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่อาคารชินวัตร ทาวเวอร์ 3 จำนวน 171 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านสถานภาพสมรส และระยะเวลาในการทำงาน มีผลทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน และความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานบริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

วิไล ทองทวี (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพระบรมราชชนก ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 124 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และพบว่า เจ้าหน้าที่สถาบันพระบรมราชชนก มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรได้แก่ ตัวแปรลักษณะงาน ซึ่งมีตัวแปรย่อยคือ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน งานที่มีความสำคัญ โอกาสก้าวหน้า และตัวแปรประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ซึ่งมีตัวแปรย่อย

คือ ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ทักษะคติต่องาน ระบบการพิจารณา ความดีความชอบ และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

อรพินท์ สุขสถาพร (2542: 173-191) ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กร: กรมส่งเสริมการเกษตร จำนวน 266 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สำหรับระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง ไม่พบว่ามี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สำหรับปัจจัยลักษณะของงานและประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลป้อนกลับของงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนอง จากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ องค์กร และโดยภาพรวมแล้วข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ใน ระดับปานกลาง

อวยพร ประพทธีธรรม (2537: 96-100) ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของวิทยากรในวิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ จำนวน 149 คน โดยใช้เครื่องมือ แบบสอบถามเก็บข้อมูล พบว่าวิทยากรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 29.3 และมีความผูกพันในระดับสูงคิดเป็นร้อยละ 26.7 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ ปัจจัยลักษณะบุคคล เรื่องอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง ในส่วนของปัจจัยรางวัลผลตอบแทนภายใน ได้แก่ ความท้าทายของงาน และ ความมีอิสระของงาน ปัจจัยผลตอบแทนรางวัลภายนอก ได้แก่ การช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน โอกาสความก้าวหน้า ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ตอบแทน พิเศษ ในขณะที่ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ความสำคัญของงาน ความพึงพอใจต่อเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ปรานอม กิตติคุณฎีธรรม (2538: 87-90) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน ของลูกจ้างต่อองค์กร กรณีศึกษาอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทการทอผ้าด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใย ประดิษฐ์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 273 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ย้ายงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วน ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และค่าจ้าง ไม่พบ ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สำหรับปัจจัยลักษณะงานซึ่งประกอบด้วย การมีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็น โอกาสก้าวหน้าในงาน และงานที่มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น พบว่า มี

ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สำหรับปัจจัยด้านทัศนคติต่อองค์กรซึ่งประกอบด้วยทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร ความมีชื่อเสียงและเชื่อถือได้ขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ระบบการพิจารณาความดีความชอบ และความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทุกปัจจัย ส่วนปัจจัยด้านทัศนคติต่อบุคคลในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อผู้บังคับบัญชา พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

อาคม ไตรพยัคฆ์ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ข้าราชการตำรวจกองตำรวจสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการตำรวจกองตำรวจสื่อสารจำนวน 214 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจกองตำรวจสื่อสาร มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ และสถานภาพสมรส ทำให้ข้าราชการตำรวจกองตำรวจสื่อสารเกิดความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยด้านลักษณะงานและประสบการณ์ในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจกองตำรวจสื่อสาร

ศิริวรรณ กิติเวชกุล (2539) ทำการศึกษาเรื่องบรรยากาศขององค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณีกรมชลประทาน กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการพลเรือนสามัญระดับ 1-8 สังกัดส่วนบริหารราชการส่วนกลางของกรมชลประทาน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 25 กอง รวม 347 คน การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่งระดับตำแหน่งทางการบริหาร ระดับเงินเดือน และสายงานที่สังกัด มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศขององค์กร ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลทำให้การรับรู้บรรยากาศขององค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานต่างกัน

นงเยาว์ แก้วมรกต (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลของการรับรู้บรรยากาศขององค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยกลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในสายบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรเอกชนจำนวน 500 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์กรโดยรวมและการรับรู้บรรยากาศขององค์กรด้านโครงสร้างองค์กร นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร ลักษณะงาน การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และค่าตอบแทนมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคล โดยที่พนักงานบุคคลที่มีการรับรู้บรรยากาศขององค์กรโดยรวม

และบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ ด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนในทางที่ดีกว่าจะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานบุคคลที่รับรู้บรรยากาศองค์การในด้านต่างๆ ดังกล่าวในทางที่คือน้อยกว่า แต่การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคล

วรรณุช ทองไพบูลย์ (2543) ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท นิปปอนเพนต์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท นิปปอนเพนต์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 166 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามพบว่า บรรยากาศขององค์การเอื้ออำนวยต่อการทำงานในระดับปานกลาง พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง และเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน ไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การ

Lawler, Hall, and Oldham (1974: 139) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างและกระบวนการในองค์การกับบรรยากาศองค์การ ในขณะที่เดียวกันก็ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานของผู้บริหารองค์การสถาบันวิจัยและพัฒนาการปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ จำนวน 117 คน และสอบถามจากนักวิทยาศาสตร์สถาบันวิจัยทั้งสองจำนวน 21 แห่ง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะโครงสร้างและกระบวนการในองค์การจะมีความสัมพันธ์กับบรรยากาศองค์การ ในทางกลับกันบรรยากาศองค์การจะมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานด้วย โดยจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานมากกว่าการปฏิบัติงาน

Meyer and Others (1993: 538-551) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การในรูปแบบของ 3 องค์ประกอบ คือ ความผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึก ความผูกพันต่อเนื้อเรื่อง และความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม ตามการศึกษาของ Allen and Meyer (1990: 1-18) และพัฒนาเครื่องมือในการวัดความผูกพันต่อองค์การในแต่ละองค์ประกอบ เพื่อใช้วัดความผูกพันต่ออาชีพ (Occupational Commitment) ซึ่งเป็นการขยายการศึกษาให้ครอบคลุมไปยังโดเมนอื่น (Generalizability Across Domains) รวมทั้งการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ และความผูกพันต่ออาชีพ โดยทำการศึกษาจาก 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนพยาบาล และนางพยาบาล พบว่า

1. เครื่องมือที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดความผูกพันต่ออาชีพในแต่ละองค์ประกอบมีความน่าเชื่อถือ โดยมาตรวัดความผูกพันต่ออาชีพด้านความรู้สึกรู้สึกมีค่าความน่าเชื่อถือ 0.82 มาตรวัดความผูกพันต่ออาชีพต่อเนื้อเรื่องมีค่าความน่าเชื่อถือ 0.76 และมาตรวัดความผูกพันต่ออาชีพที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคมมีค่าความน่าเชื่อถือ 0.80

2. การวัดความผูกพันต่ออาชีพใน 3 องค์ประกอบสามารถแยกพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบได้ รวมทั้งสามารถแยกพิจารณาจากความผูกพันต่อองค์การได้

3. การวัดความผูกพันต่ออาชีพ และความผูกพันต่อองค์การ เป็นอิสระต่อกันในการใช้ทำนายตัวแปรผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์การ เช่น ความตั้งใจที่จะลาออก และพฤติกรรมการทำงาน

4. อายุ และอายุงาน มีความสัมพันธ์ด้านบวกกับความผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึกความผูกพันต่อเนื้อ และความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม รวมทั้งมีความสัมพันธ์ด้านบวกกับความผูกพันต่ออาชีพในทั้ง 3 องค์ประกอบ

5. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ด้านบวกกับความผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึกและความผูกพันที่เกิดขึ้นจากมาตรฐานทางสังคม แต่มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความผูกพันต่อเนื้อ ในทั้งความผูกพันต่อองค์การ และความผูกพันต่ออาชีพ

Fjortoft (1993: 26 อ้างถึงในสุนีย์ เวชพรหมณ์, 2546 : 49) ได้สรุปผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่เป็นตัวทำนายถึงความผูกพันต่อคณะในมหาวิทยาลัย ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ตำแหน่ง ความพึงพอใจกับเงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน นโยบายของสถาบัน การมีส่วนร่วมในที่ประชุม และจำนวนการรับรู้ถึงรูปแบบการบริหาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 4,925 คน จากมหาวิทยาลัยอิลลินอยซ์ และพบว่าความพึงพอใจต่อเงินเดือน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่สามารถทำนายความผูกพันต่อคณะได้ แต่สามารถทำนายถึงความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้สอนที่มีตำแหน่งสูงจะมีความผูกพันต่อสถาบันมากกว่าผู้สอนที่มีตำแหน่งต่ำกว่า จากการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่า การรับรู้ในรูปแบบการบริหารในฐานะสมาชิก และการมีส่วนร่วมในการประชุม สามารถใช้เป็นตัวทำนายถึงความผูกพันต่อองค์การได้เช่นกัน และหากต้องการเพิ่มความผูกพันในหมู่คณะและสถาบัน ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยจะต้องพยายามให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องนโยบายของมหาวิทยาลัย

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

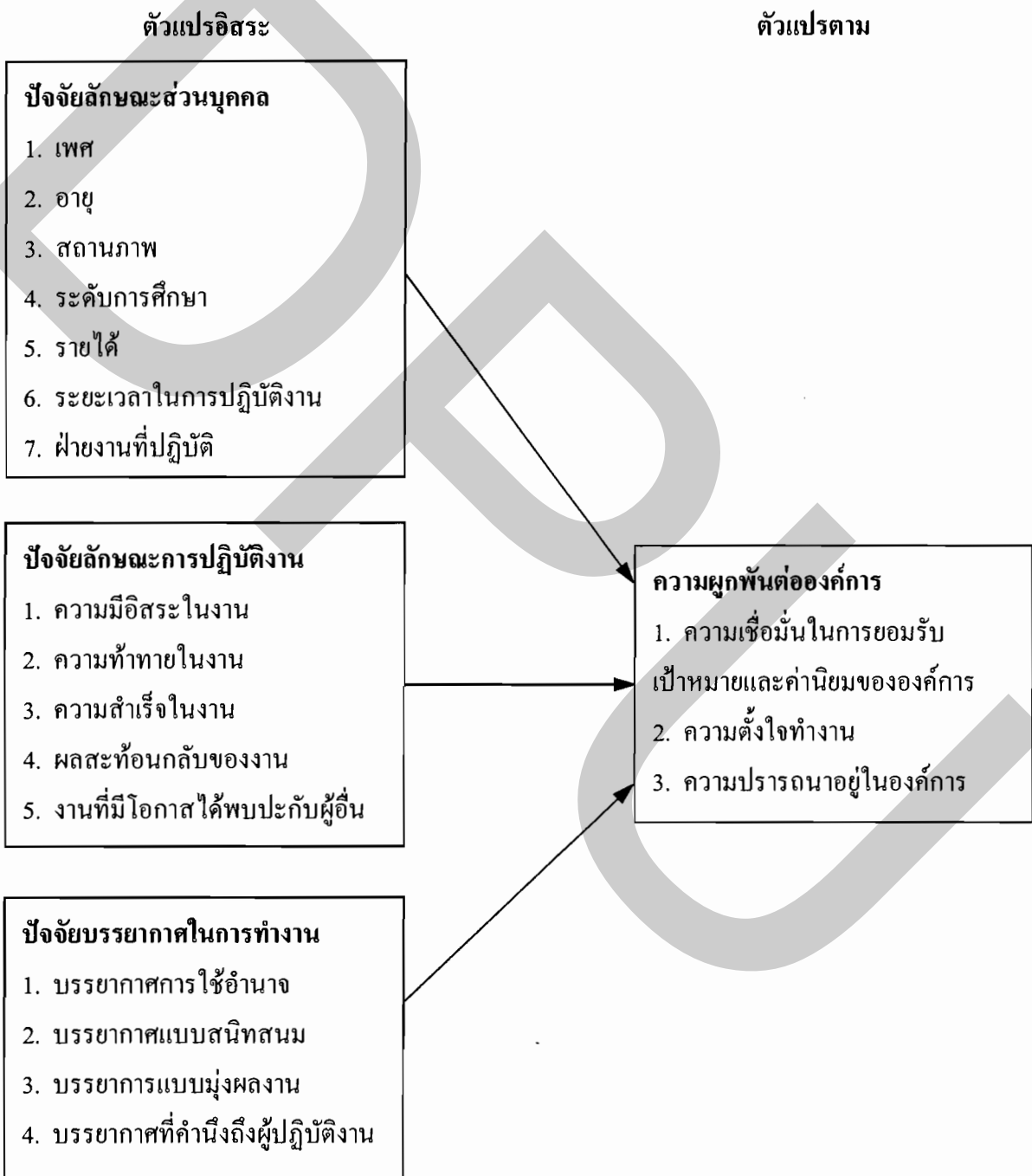
ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร โดยศึกษาจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) สำหรับระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะประกอบไปด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

- 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 เกณฑ์การแปลความของค่าเฉลี่ย
- 3.5 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย
- 3.7 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล



### 3.1 กรอบแนวความคิด

ในการศึกษาถึงลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษาดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร และกลุ่มตัวอย่างตามระเบียบวิธีการวิจัย แบ่งตามประเภทขององค์กรที่ดำเนินการศึกษา ดังนี้

3.2.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลายชัย จำนวน 536 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจาก ซึ่งถูกกำหนดโดยตัวแบบการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง (Yamane, 1973 : 125) ดังนี้

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

เมื่อ  $n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อน

กำหนดให้ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 95% ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง ( $e$ ) อยู่ที่ 2% หรือ 0.02

แทนค่า

$$n = \frac{536}{1 + 536(0.02)^2}$$

$$n = 442.98$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้เท่ากับ 442.98 ตัวอย่าง หรือประมาณ 443 ตัวอย่างของประชากรทั้งหมดของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลายชัย โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบ Convenience Sampling

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการศึกษาลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรนี้ ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย แบบสอบถามชุดนี้เป็นคำถามปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และแผนก

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อลักษณะการปฏิบัติงาน ซึ่งพัฒนามาจากแนวความคิดของ แฮคแมน และลอเลอร์ (Hackman and Lawler, 1971)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งพัฒนามาจากแนวความคิดของลิทวิน และสตริงเจอร์ (Litwin and Stringer, 1968)

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งพัฒนามาจากแนวความคิดของสตีลส์ และพอร์เตอร์ (Steers and Porter, 1983)

ลักษณะคำถามในแบบสอบถามประกอบด้วยข้อความซึ่งผู้ตอบจะประเมินความรู้สึกของผู้ตอบเอง การประเมินแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด โดยจะกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

### 3.4 เกณฑ์การแปลความของค่าเฉลี่ย

ในการแปลความหมายของคะแนนที่ใช้ในการการตีความของคะแนนเฉลี่ยที่ใช้กับการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ซึ่ง

ผู้วิจัยแบ่งช่วงระดับคะแนนได้ 5 ระดับโดยใช้ค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาโดยการหาความกว้าง อันตรภาคชั้นดังนี้ (วัฒนา ศิริพาณิชย์, 2533: 19)

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

การแปลความหมายของความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน คือ  
 คะแนนค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด  
 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.21 หมายถึง เห็นด้วยมาก  
 คะแนนค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.41 หมายถึง เห็นด้วยพอใช้  
 คะแนนค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.61 หมายถึง เห็นด้วยน้อย  
 คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.81 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลความหมายของความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงาน คือ  
 คะแนนค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง บรรยากาศในการทำงานดีมาก  
 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.21 หมายถึง บรรยากาศในการทำงานดี  
 คะแนนค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.41 หมายถึง บรรยากาศในการทำงานพอใช้  
 คะแนนค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.61 หมายถึง บรรยากาศในการทำงานควรปรับปรุง  
 คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.81 หมายถึง บรรยากาศในการทำงานควรปรับปรุงอย่างมาก

การแปลความหมายของระดับความผูกพันต่อองค์กร คือ  
 คะแนนค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงมาก  
 คะแนนค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.21 หมายถึง ระดับความผูกพันต่อองค์กรสูง  
 คะแนนค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.41 หมายถึง ระดับความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง  
 คะแนนค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.61 หมายถึง ระดับความผูกพันต่อองค์กรต่ำ  
 คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.81 หมายถึง ระดับความผูกพันต่อองค์กรต่ำมาก

การแปลความหมายของค่าสหสัมพันธ์สัมพัทธ์ ( $r$ ) ของลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร และบรรยากาศในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ค่าสหสัมพันธ์ 0.80 - 1.00 หมายถึง ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรสูงมาก

ค่าสหสัมพันธ์ 0.60 - 0.80 หมายถึง ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรสูง

ค่าสหสัมพันธ์ 0.40 - 0.60 หมายถึง ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง

ค่าสหสัมพันธ์ 0.20 - 0.40 หมายถึง ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

ค่าสหสัมพันธ์ 0.00 - 0.20 หมายถึง ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรต่ำมาก

### 3.5 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ได้อาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการกำหนดคำถามแต่ละส่วนไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของคำถาม (Content Validity) ความชัดเจน ความถูกต้องด้านภาษา เพื่อความเข้าใจง่ายต่อการตอบแบบสอบถามแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยในครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกันกับกลุ่มที่จะศึกษาจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) แล้วจึงนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และครอบคลุมถึงเรื่องที่ทำการศึกษา

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งใช้ค่าทางสถิติ โดยพิจารณาความเหมาะสมของข้อมูลดังต่อไปนี้คือ

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปซึ่งประกอบด้วยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับของความผูกพันต่อองค์กร ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน และบรรยากาศในการทำงาน โดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยจะใช้ค่าสถิติ t-test ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม และ

ค่าสถิติ F-test หรือ ANOVA ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรที่จำแนกตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ใช้เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานและบรรยากาศในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กร

### 3.7 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาความเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.7.1 ขออนุญาตและขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เพื่อนำไปขออนุญาตและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3.7.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และรวบรวมแบบสอบถามกลับมาด้วยตนเอง

3.7.3 เมื่อรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเรียบร้อยแล้วจึงนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.7.4 ระยะเวลาที่ทำการศึกษาระหว่างวันที่ 17 สิงหาคม ถึง 15 กันยายน 2551

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายต่างๆ ภายในธนาคาร ซึ่งประกอบไปด้วย ฝ่ายการตลาด ฝ่ายสินเชื่อ ฝ่าย IMPORT-EXPORT ฝ่ายวางแผนและพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายประเมินราคาที่ดิน ฝ่ายฝาก-ถอน ฝ่ายค้าประกัน และฝ่ายศูนย์สินเชื่ออุปโภค-บริโภค จากการแจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้นจำนวน 520 ชุด และได้รับการตอบกลับเป็นจำนวน 447 ชุด คิดเป็นร้อยละ 86 ของแบบสอบถามทั้งหมด (Response Rate) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้คือ

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง

4.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่างที่เก็บได้จากพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และฝ่ายงาน แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>	<b>447</b>	<b>100.0</b>
ชาย	252	56.4
หญิง	195	43.6
<b>อายุ</b>	<b>447</b>	<b>100.0</b>
ต่ำกว่า 30 ปี	148	33.1
30-39 ปี	134	29.9
40-49 ปี	95	21.3
50 ปีขึ้นไป	70	15.7
<b>สถานภาพ</b>	<b>447</b>	<b>100.0</b>
โสด	238	53.2
สมรส	191	42.7
หย่าร้าง/หม้าย	18	4.1
<b>ระดับการศึกษา</b>	<b>447</b>	<b>100.0</b>
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	10.0
ปริญญาตรี	315	70.5
สูงกว่าปริญญา	87	19.5
<b>รายได้</b>	<b>447</b>	<b>100.0</b>
ไม่เกิน 20,000 บาท	146	32.7
20,001-30,000 บาท	173	38.7
30,001-40,000 บาท	101	22.6
40,001 บาทขึ้นไป	27	6.0



ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน</b>	<b>447</b>	<b>100.0</b>
ต่ำกว่า 1 ปี	58	13.0
1-5 ปี	105	23.5
6-10 ปี	43	9.6
11-19 ปี	133	29.7
20 ปีขึ้นไป	108	24.2
<b>ฝ่ายงานที่ปฏิบัติ</b>	<b>447</b>	<b>100.0</b>
การตลาด	40	8.9
สินเชื่อ	135	30.3
IMPORT-EXPORT	88	19.7
วางแผนและพัฒนาธุรกิจ	55	12.3
ประเมินราคาที่ดิน	26	5.8
ฝาก-ถอน	48	10.7
ค้ำประกัน	20	4.5
ศูนย์สินเชื่ออุปโภค-บริโภค	35	7.8

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน ความผูกพันในองค์กร สามารถสรุปได้ดังนี้ ในด้านเพศ ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 เป็นเพศหญิงมีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 ด้านอายุ ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 ด้านสถานภาพ ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 ด้านระดับการศึกษา ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 11-19 ปี จำนวน 133

คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 และในด้านฝ่ายงานที่ปฏิบัติ ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานที่ฝ่ายสินเชื่อ จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3

#### 4.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมานั้น ได้นำแบบสอบถามมาทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่า Alpha จากทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	Alpha
ลักษณะงาน	0.8431
บรรยากาศในการทำงาน	0.8356
ความผูกพันต่อองค์กร	0.8084
<b>รวมทั้งฉบับ</b>	<b>0.9196</b>

จากตารางที่ 4.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) ในด้านของลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ลักษณะงานมีค่า Alpha อยู่ที่ 0.8431 บรรยากาศในการทำงานมีค่า Alpha อยู่ที่ 0.8356 ความผูกพันต่อองค์กรมีค่า Alpha อยู่ที่ 0.8084 และเมื่อทดสอบทั้งฉบับมีค่า Alpha อยู่ที่ 0.9196 ถือว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือ

#### 4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลายไชย

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ลักษณะงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลายไชย ปรากฏดังตารางที่ 4.3 – 4.8

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลายไชย ในด้านความมีอิสระในงาน

ลักษณะงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
<b>ความมีอิสระในงาน</b>			
ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเต็มที่ในงานที่ได้รับมอบหมาย	3.45	0.938	มาก
ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นได้ทันที	3.52	0.968	มาก
ท่านสามารถวางแผนปฏิบัติงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบได้ด้วยตนเองภายในกรอบ กฎ ระเบียบขององค์กร	3.56	0.952	มาก
ผู้บังคับบัญชามักคอยควบคุมดูแลการทำงานของ ท่านอย่างเข้มงวด*	2.62	0.962	พอใช้
<b>รวม</b>	<b>3.28</b>	<b>0.57</b>	<b>พอใช้</b>

\*เป็นคำถามเชิงลบ ได้ทำการกลับข้อมูล (Recode) เรียบร้อยแล้ว

จากตารางที่ 4.3 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลายไชย มีความเห็นว่าลักษณะงานในด้านความมีอิสระในงานในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ( $\bar{x} = 3.28$ ) และพนักงานมีความเห็นว่าลักษณะงานในด้านนี้อยู่ในระดับพอใช้ในเรื่องผู้บังคับบัญชามักคอยควบคุมดูแลการทำงานของ ท่านอย่างเข้มงวด ( $\bar{x} = 2.62$ ) แต่พนักงานมีความเห็นว่าลักษณะงานในด้านนี้อยู่ในระดับดีในเรื่อง ท่านสามารถวางแผนปฏิบัติงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบได้ด้วยตนเองภายในกรอบ กฎ ระเบียบขององค์กร ( $\bar{x} = 3.56$ ) ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นได้ทันที ( $\bar{x} = 3.52$ ) และ ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเต็มที่ในงานที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{x} = 3.45$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในด้านความท้าทายในงาน

ลักษณะงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
<b>ความท้าทายในงาน</b>			
งานในตำแหน่งหน้าที่ของท่านนับว่าเป็นงานที่ท้าทาย	3.47	0.970	มาก
ความสามารถของท่าน			
งานที่ท่านปฏิบัติหน้าที่อยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่จำเจซ้ำซาก*	2.55	0.999	น้อย
งานของท่านจำเป็นต้องใช้ความรู้และความชำนาญหลายด้านประกอบกัน	3.56	0.918	มาก
ท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานตลอดเวลา	3.42	0.917	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.24</b>	<b>0.58</b>	<b>พอใช้</b>

\*เป็นคำถามเชิงลบได้ทำการกลับข้อมูล (Recode) เรียบร้อยแล้ว

จากตารางที่ 4.4 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย มีความเห็นว่าลักษณะงานในด้านความท้าทายในงานในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ( $\bar{x} = 3.24$ ) และพนักงานมีความเห็นว่าลักษณะงานในด้านนี้อยู่ในระดับมากในเรื่อง งานของท่านจำเป็นต้องใช้ความรู้และความชำนาญหลายด้านประกอบกัน ( $\bar{x} = 3.56$ ) งานในตำแหน่งหน้าที่ของท่านนับว่าเป็นงานที่ท้าทายความสามารถของท่าน ( $\bar{x} = 3.47$ ) ท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานตลอดเวลา ( $\bar{x} = 3.42$ ) และพนักงานมีความเห็นว่าลักษณะงานในด้านนี้อยู่ในระดับน้อยในเรื่องงานที่ท่านปฏิบัติหน้าที่อยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่จำเจซ้ำซาก

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในด้านความสำเร็จในงาน

ลักษณะงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
<b>ความสำเร็จในงาน</b>			
ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายตามที่ท่านหรือหน่วยงานได้กำหนดไว้	3.73	0.900	มาก
เมื่อท่านทำงานเสร็จแล้ว ท่านคิดว่างานที่ทำออกมานั้นเป็นงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ	3.74	0.886	มาก
ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี	3.70	0.900	มาก
ท่านมีผลงาน/ผลการปฏิบัติงานที่เด่นชัดกับงานที่ได้ปฏิบัติ	3.57	0.783	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.68</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย มีความเห็นว่าลักษณะงานในด้านความสำเร็จในงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.68$ ) และพนักงานมีความเห็นว่าลักษณะงานในด้านนี้อยู่ในระดับมากในเรื่อง เมื่อท่านทำงานเสร็จแล้ว ท่านคิดว่างานที่ทำออกมานั้นเป็นงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ( $\bar{x} = 3.74$ ) ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายตามที่ท่านหรือหน่วยงานได้กำหนดไว้ ( $\bar{x} = 3.73$ ) ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี ( $\bar{x} = 3.70$ ) และท่านมีผลงาน/ผลการปฏิบัติงานที่เด่นชัดกับงานที่ได้ปฏิบัติ ( $\bar{x} = 3.57$ )

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในด้านผลสะท้อนกลับของงาน

ลักษณะงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
<b>ผลสะท้อนกลับของงาน</b>			
ท่านมีโอกาสได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของท่านเอง	3.45	0.848	มาก
ท่านได้รับการแนะนำถึงสิ่งที่ท่านควรปรับปรุงเพื่อให้	3.40	0.879	พอใช้
<b>ผลการทำงานของท่านดีขึ้น</b>			
ท่านเคยได้รับการแนะนำจากผู้บังคับบัญชาว่าท่านควร	3.16	0.982	พอใช้
<b>จะปรับปรุงการทำงานอย่างไร</b>			
ท่านมีโอกาที่จะได้รับทราบถึงความคิดเห็นหรือข้อ	3.41	1.031	มาก
<b>ร้องเรียนต่างๆ ของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการ/การปฏิบัติงานของท่าน</b>			
<b>รวม</b>	<b>3.35</b>	<b>0.67</b>	<b>พอใช้</b>

จากตารางที่ 4.6 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย มีความเห็นว่าลักษณะงานในด้านผลสะท้อนกลับของงานในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ( $\bar{x} = 3.35$ ) และพนักงานมีความเห็นว่าลักษณะงานในด้านนี้อยู่ในระดับพอใช้ในเรื่อง ท่านได้รับการแนะนำถึงสิ่งที่ท่านควรปรับปรุงเพื่อให้ผลการทำงานของท่านดีขึ้น ( $\bar{x} = 3.40$ ) ท่านเคยได้รับการแนะนำจากผู้บังคับบัญชาว่าท่านควรปรับปรุงการทำงานอย่างไร ( $\bar{x} = 3.16$ ) และพนักงานมีความเห็นว่าลักษณะงานในด้านนี้อยู่ในระดับมากในเรื่อง ท่านมีโอกาได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของท่านเอง ( $\bar{x} = 3.45$ ) ท่านมีโอกาที่จะได้รับทราบถึงความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการ/การปฏิบัติงานของท่าน ( $\bar{x} = 3.41$ )

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในด้านงานที่มีโอกาสได้พบปะกับผู้อื่น

ลักษณะงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
<b>งานที่มีโอกาสได้พบปะกับผู้อื่น</b>			
การทำงานในหน่วยงานของท่านจะทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าต่างคนต่างทำ	3.57	0.968	มาก
งานของท่านจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับฝ่ายงานอื่น อยู่เสมอ	3.73	0.975	มาก
ท่านมักจะได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน	3.57	0.838	มาก
ท่านมักจะได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน	3.57	0.927	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.61</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย มีความเห็นว่าลักษณะงานในด้านงานที่มีโอกาสได้พบปะกับผู้อื่นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.61$ ) และพนักงานมีความเห็นว่าลักษณะงานในด้านนี้อยู่ในระดับมากในเรื่อง งานของท่านจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับฝ่ายงานอื่น อยู่เสมอ ( $\bar{x} = 3.73$ ) การทำงานในหน่วยงานของท่านจะทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าต่างคนต่างทำ ( $\bar{x} = 3.57$ ) ท่านมักจะได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน ( $\bar{x} = 3.57$ ) และท่านมักจะได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน ( $\bar{x} = 3.57$ )

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในภาพรวม

ลักษณะงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
- ความมีอิสระในงาน	3.28	0.57	พอใช้
- ความท้าทายในงาน	3.24	0.58	พอใช้
- ความสำเร็จในงาน	3.68	0.73	มาก
- ผลสะท้อนกลับของงาน	3.35	0.67	พอใช้
- งานที่มีโอกาสได้พบปะกับผู้อื่น	3.61	0.71	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.55</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย มีความเห็นด้วยกับลักษณะงานในภาพรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.55$ ) และพนักงานมีความเห็นด้วยกับลักษณะงานในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากในด้านของ ความสำเร็จในงาน ( $\bar{x} = 3.68$ ) งานที่มีโอกาสได้พบปะกับผู้อื่น ( $\bar{x} = 3.61$ ) และพนักงานมีความเห็นด้วยกับลักษณะงานในด้านต่างๆ อยู่ในระดับพอใช้ในด้านของ ผลสะท้อนกลับของงาน ( $\bar{x} = 3.35$ ) ความมีอิสระในงาน ( $\bar{x} = 3.28$ ) ความท้าทายในงาน ( $\bar{x} = 3.24$ )



ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับ บรรยากาศในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย ปรากฏดังตารางที่ 4.9-4.13

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในด้านบรรยากาศการใช้อำนาจ

บรรยากาศในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับบรรยากาศในการทำงาน
<b>บรรยากาศการใช้อำนาจ</b>			
อำนาจการตัดสินใจภายในธนาคารขึ้นอยู่กับผู้บริหารเท่านั้น*	2.38	0.942	ควรปรับปรุง
พนักงานในธนาคารส่วนใหญ่ทำตามกฎ ระเบียบอย่างเคร่งครัด*	2.44	0.913	ควรปรับปรุง
ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กน้อยพนักงานก็ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ*	2.67	0.923	พอใช้
พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพวกเขา	3.43	0.811	ดี
<b>รวม</b>	<b>2.72</b>	<b>0.46</b>	<b>พอใช้</b>

\*เป็นคำถามเชิงลบได้ทำการกลับข้อมูล (Recode) เรียบร้อยแล้ว

จากตารางที่ 4.9 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย มีความเห็นว่าบรรยากาศในการทำงานในด้านบรรยากาศการใช้อำนาจโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ ( $\bar{x} = 2.72$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความเห็นว่าบรรยากาศในการทำงานด้านบรรยากาศการใช้อำนาจอยู่ในระดับดีในเรื่องของ พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพวกเขา ( $\bar{x} = 3.43$ ) โดยที่พนักงานมีความเห็นว่าบรรยากาศในการทำงานด้านบรรยากาศการใช้อำนาจอยู่ในระดับพอใช้ในเรื่องของ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กน้อยพนักงานก็ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ ( $\bar{x} = 2.67$ ) และในขณะที่พนักงานเห็นว่าควรที่จะปรับปรุงในเรื่องของพนักงานในธนาคารส่วนใหญ่ทำตามกฎ ระเบียบอย่างเคร่งครัด ( $\bar{x} = 2.44$ ) และอำนาจการตัดสินใจภายในธนาคารขึ้นอยู่กับผู้บริหารเท่านั้น ( $\bar{x} = 2.38$ )

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศในการทำงาน ของพนักงาน  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในด้านบรรยากาศแบบ  
สนิมสนม

บรรยากาศในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับบรรยากาศใน การทำงาน
<b>บรรยากาศแบบสนิมสนม</b>			
พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่สนิมสนมเป็นกันเองและ รู้จักกันดี	3.63	0.866	ดี
พนักงานในองค์กรมีความไว้วางใจกันเป็นอย่างดี	3.52	0.847	ดี
พนักงานในองค์กรเต็มใจและพร้อมที่จะให้ความ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	3.50	0.847	ดี
หน่วยงานของท่านทำงานร่วมกันในลักษณะช่วยเหลือ เกื้อกูลกันอย่างเป็นมิตร	3.55	0.884	ดี
<b>รวม</b>	<b>3.54</b>	<b>0.72</b>	<b>ดี</b>

จากตารางที่ 4.10 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย มีความเห็นว่าบรรยากาศในการทำงานในด้านบรรยากาศแบบสนิมสนมโดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{x} = 3.54$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความเห็นว่าบรรยากาศในการทำงานด้านบรรยากาศแบบสนิมสนมอยู่ในระดับดีในเรื่องของ พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่สนิมสนมเป็นกันเองและรู้จักกันดี ( $\bar{x} = 3.63$ ) หน่วยงานของท่านทำงานร่วมกันในลักษณะช่วยเหลือเกื้อกูลกันอย่างเป็นมิตร ( $\bar{x} = 3.55$ ) พนักงานในองค์กรมีความไว้วางใจกันเป็นอย่างดี ( $\bar{x} = 3.52$ ) และพนักงานในองค์กรเต็มใจและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ( $\bar{x} = 3.50$ )

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศในการทำงาน ของพนักงาน  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในด้านบรรยากาศแบบมุ่ง  
ผลงาน

บรรยากาศในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับบรรยากาศใน การทำงาน
<b>บรรยากาศแบบมุ่งผลงาน</b>			
การปฏิบัติงานในองค์กรมักจะมุ่งเน้นไปที่เป้าหมาย เป็นสิ่งสำคัญ	3.79	0.962	ดี
ธนาคารให้ความสำคัญกับการปรับปรุงมาตรฐานใน การปฏิบัติงาน	3.70	0.992	ดี
ธนาคารมีการตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ทำหายและ สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้	3.70	0.940	ดี
ในแต่ละปีมีการเพิ่มเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อ กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนางานให้ดีขึ้น	3.68	0.983	ดี
<b>รวม</b>	<b>3.71</b>	<b>0.81</b>	<b>ดี</b>

จากตารางที่ 4.11 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย มีความเห็นว่าบรรยากาศในการทำงานในด้านบรรยากาศแบบมุ่งผลงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{x} = 3.71$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความเห็นว่าบรรยากาศในการทำงานด้านบรรยากาศแบบมุ่งผลงานอยู่ในระดับดีในเรื่องของ การปฏิบัติงานในองค์กรมักจะมุ่งเน้นไปที่เป้าหมายเป็นสิ่งสำคัญ ( $\bar{x} = 3.79$ ) ธนาคารให้ความสำคัญกับการปรับปรุงมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 3.70$ ) ธนาคารมีการตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ทำหายและสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ( $\bar{x} = 3.70$ ) และในแต่ละปีมีการเพิ่มเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนางานให้ดีขึ้น ( $\bar{x} = 3.68$ )

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศในการทำงาน ของพนักงาน  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในด้านบรรยากาศที่ค้ำนึ่งถึง  
ผู้ปฏิบัติงาน

บรรยากาศในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับบรรยากาศใน การทำงาน
<b>บรรยากาศที่ค้ำนึ่งถึงผู้ปฏิบัติงาน</b>			
ผู้บังคับบัญชามีการถามไถ่ทุกข์สุขของท่านอยู่เสมอ	3.22	0.999	ควรปรับปรุง
ธนาคารมีการจัดสวัสดิการที่ดีเพื่อให้บุคลากรได้ทำงาน อย่างสบายใจ	3.52	0.956	ดี
ธนาคารมีการจัดเวลาเข้าทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงานตาม ความเหมาะสม	3.61	0.945	ดี
ธนาคารเปิดโอกาสให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่าง หน่วยงานในองค์กรตลอดเวลา	3.74	0.948	ดี
<b>รวม</b>	<b>3.52</b>	<b>0.722</b>	<b>ดี</b>

จากตารางที่ 4.12 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย มีความเห็นว่าบรรยากาศในการทำงานในด้านบรรยากาศที่ค้ำนึ่งถึงผู้ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{x} = 3.52$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความเห็นว่าบรรยากาศในการทำงานด้านบรรยากาศที่ค้ำนึ่งถึงผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีในเรื่องของ ธนาคารเปิดโอกาสให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานในองค์กรตลอดเวลา ( $\bar{x} = 3.74$ ) ธนาคารมีการจัดเวลาเข้าทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงานตามความเหมาะสม ( $\bar{x} = 3.61$ ) และธนาคารมีการจัดสวัสดิการที่ดีเพื่อให้บุคลากรได้ทำงานอย่างสบายใจ ( $\bar{x} = 3.52$ ) ในขณะที่พนักงานมีความเห็นว่าควรที่จะปรับปรุงในเรื่องของ ผู้บังคับบัญชามีการถามไถ่ทุกข์สุขของท่านอยู่เสมอ ( $\bar{x} = 3.22$ )

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศในการทำงาน ของพนักงาน  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในภาพรวม

บรรยากาศในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับบรรยากาศใน การทำงาน
บรรยากาศการใช้อำนาจ	2.72	0.461	พอใช้
บรรยากาศแบบสนิทสนม	3.54	0.725	ดี
บรรยากาศแบบมุ่งผลงาน	3.71	0.813	ดี
บรรยากาศที่คำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน	3.52	0.722	ดี
<b>รวม</b>	<b>3.37</b>	<b>0.442</b>	<b>พอใช้</b>

จากตารางที่ 4.13 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย เห็นว่าบรรยากาศในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ( $\bar{x} = 3.37$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานเห็นว่าบรรยากาศในการทำงานอยู่ในระดับดีในเรื่องของ บรรยากาศแบบมุ่งผลงาน ( $\bar{x} = 3.71$ ) บรรยากาศแบบสนิทสนม ( $\bar{x} = 3.54$ ) และบรรยากาศที่คำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 3.52$ ) ในขณะที่พนักงานมีความเห็นว่าควรที่จะปรับปรุงในเรื่องของ บรรยากาศการใช้อำนาจ ( $\bar{x} = 2.72$ )

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร  
กรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย ปรากฏดังตารางที่ 4.14 - 4.17

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในด้านความเชื่อมั่นในการ  
ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความผูกพัน
<b>ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กร</b>			
ท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ในหน่วยงานท่าน ได้เสมอ	3.70	0.842	สูง
ท่านรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายและค่านิยมในการทำงานของท่าน สอดคล้องกับธนาคาร	3.52	0.763	สูง
ท่านเห็นด้วยกับนโยบาย แนวคิด และวิธีการ ปฏิบัติงานของธนาคาร	3.47	0.822	สูง
ท่านคิดเสมอว่าปัญหาของธนาคาร คือ ปัญหาของท่าน	3.54	0.849	สูง
ท่านคิดว่าการบริหารงานของธนาคารในปัจจุบันเป็น รูปแบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพ	3.56	0.886	สูง
<b>รวม</b>	<b>3.55</b>	<b>0.64</b>	<b>สูง</b>

จากตารางที่ 4.14 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย มี  
ความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอยู่ใน  
ระดับสูง ( $\bar{x} = 3.55$ ) เมื่อพิจารณาในรายข้อย่อยพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในด้าน  
ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับสูงทุกรายข้อย่อย ดังนี้  
ท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ในหน่วยงานท่านได้เสมอ ( $\bar{x} = 3.70$ ) ท่านคิดว่าการบริหารงาน  
ของธนาคารในปัจจุบันเป็นรูปแบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{x} = 3.56$ ) ท่านคิดเสมอว่าปัญหา  
ของธนาคาร คือ ปัญหาของท่าน ( $\bar{x} = 3.54$ ) ท่านรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายและค่านิยมในการทำงานของ  
ท่านสอดคล้องกับธนาคาร ( $\bar{x} = 3.52$ ) และท่านเห็นด้วยกับนโยบาย แนวคิด และวิธีการ  
ปฏิบัติงานของธนาคาร ( $\bar{x} = 3.47$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในด้านความตั้งใจทำงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความผูกพัน
<b>ความตั้งใจทำงาน</b>			
ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อ	3.70	0.936	สูง
ความสำเร็จของหน่วยงาน			
ท่านพอใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับธนาคารแม้ว่า	3.39	0.987	ปานกลาง
ค่าตอบแทนที่ท่านจะได้รับไม่คุ้มค่าเหนื่อย			
ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้	3.44	0.916	สูง
หน่วยงานของท่านประสบความสำเร็จ			
เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับ	3.81	0.921	สูง
งานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง			
เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านจะพยายามอย่างเต็มที่	3.86	0.949	สูง
เพื่อให้งานนั้นออกมาดีที่สุดใน			
<b>รวม</b>	<b>3.63</b>	<b>0.70</b>	<b>สูง</b>

จากตารางที่ 4.15 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความตั้งใจทำงานอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 3.63$ ) เมื่อพิจารณาในรายข้อย่อยพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความตั้งใจทำงานอยู่ในระดับสูงในรายข้อย่อย ดังนี้ เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านจะพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้งานนั้นออกมาดีที่สุดใน ( $\bar{x} = 3.86$ ) เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง ( $\bar{x} = 3.81$ ) ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จของหน่วยงาน ( $\bar{x} = 3.70$ ) และท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้หน่วยงานของท่านประสบความสำเร็จ ( $\bar{x} = 3.44$ ) ส่วนในเรื่องของ ท่านพอใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับธนาคารแม้ว่าค่าตอบแทนที่ท่านจะได้รับไม่คุ้มค่าเหนื่อย ( $\bar{x} = 3.39$ ) พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในด้านความปรารถนาอยู่ใน  
องค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความผูกพัน
<b>ความปรารถนาอยู่ในองค์กร</b>			
ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านเป็นพนักงาน ของธนาคารนี้	3.72	0.928	สูง
ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ใน หน่วยงานนี้	3.66	0.900	สูง
ท่านมักพูดถึงคุณงามความดีของธนาคารนี้ให้เพื่อนๆ ฟังเสมอ	3.55	0.855	สูง
ในปัจจุบันท่านอยู่กับธนาคารนี้เพราะความจำเป็น มากกว่าความปรารถนาที่จะอยู่*	2.60	1.119	ต่ำ
หากแม้มีองค์กรอื่นให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า ท่านก็ไม่ คิดที่จะลาออกจากธนาคารนี้	3.58	1.119	สูง
<b>รวม</b>	<b>3.53</b>	<b>0.521</b>	<b>สูง</b>

\*เป็นคำถามเชิงลบได้ทำการกลับข้อมูล (Recode) เรียบร้อยแล้ว

จากตารางที่ 4.16 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาอยู่ในองค์กรอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x}=3.63$ ) เมื่อพิจารณาในรายข้อย่อยพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาอยู่ในองค์กรอยู่ในระดับสูงในรายข้อย่อย ดังนี้ ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านเป็นพนักงานของธนาคารนี้ ( $\bar{x}=3.72$ ) ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในหน่วยงานนี้ ( $\bar{x}=3.66$ ) หากแม้มีองค์กรอื่นให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า ท่านก็ไม่คิดที่จะลาออกจากธนาคารนี้ ( $\bar{x}=3.58$ ) และท่านมักพูดถึงคุณงามความดีของธนาคารนี้ให้เพื่อนๆ ฟังเสมอ ( $\bar{x}=3.55$ ) ส่วนในเรื่องของในปัจจุบันท่านอยู่กับธนาคารนี้เพราะความจำเป็นมากกว่าความปรารถนาที่จะอยู่ ( $\bar{x}=2.60$ ) พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ



ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ในภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความผูกพัน
ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.55	0.64	สูง
ความตั้งใจทำงาน	3.63	0.70	สูง
ความปรารถนาอยู่ในองค์กร	3.42	0.52	สูง
<b>รวม</b>	<b>3.53</b>	<b>0.52</b>	<b>สูง</b>

จากตารางที่ 4.17 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงทุกด้านตามลำดับดังนี้ ความตั้งใจทำงาน ( $\bar{x} = 3.63$ ) ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ( $\bar{x} = 3.55$ ) และความปรารถนาอยู่ในองค์กร ( $\bar{x} = 3.42$ )

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะงาน และบรรยากาศในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา พลับพลาไชย

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความผูกพัน/ ระดับความคิดเห็น
ความผูกพันต่อองค์กร	3.53	0.52	สูง
ลักษณะงาน	3.55	0.64	มาก
บรรยากาศในการทำงาน	3.37	0.44	พอใช้

จากตารางที่ 4.18 จากการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยพบว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 3.53$ ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.55$ ) และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานอยู่ในระดับพอใช้ ( $\bar{x} = 3.37$ )

#### 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

##### 4.4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ได้ผลดังตารางที่ 4.19 - 4.30

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ได้ผลดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย จำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์กร	ความคิดเห็น		ค่าสถิติ		ผลการทดสอบสมมติฐาน
	$\bar{x}$		t	Sig	
	(S.D)				
	เพศชาย	เพศหญิง			
ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.55 (0.66)	3.55 (0.61)	0.109	0.913	ไม่แตกต่าง
ความตั้งใจทำงาน	3.61 (0.72)	3.66 (0.67)	-0.713	0.476	ไม่แตกต่าง
ความปรารถนาอยู่ในองค์กร	3.44 (0.52)	3.39 (0.52)	1.038	0.300	ไม่แตกต่าง
<b>รวม</b>	<b>3.54 (0.53)</b>	<b>3.53 (0.50)</b>	<b>0.75</b>	<b>0.940</b>	<b>ไม่แตกต่าง</b>

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย ที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยที่เพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ได้ผลดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย จำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อองค์กร	ความคิดเห็น				ค่าสถิติ		ผลการทดสอบสมมติฐาน
	ต่ำกว่า 30 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	F	Sig	
ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.41 (0.61)	3.70 (0.61)	3.50 (0.64)	3.65 (0.69)	5.62	0.001	แตกต่าง*
ความตั้งใจทำงาน	3.58 (0.71)	3.71 (0.60)	3.58 (0.72)	3.70 (0.78)	1.21	0.303	ไม่แตกต่าง
ความปรารถนาอยู่ในองค์กร	3.34 (0.55)	3.49 (0.44)	3.43 (0.58)	3.42 (0.52)	1.89	0.129	ไม่แตกต่าง
<b>รวม</b>	<b>3.44 (0.53)</b>	<b>3.63 (0.44)</b>	<b>3.50 (0.54)</b>	<b>3.59 (0.57)</b>	<b>3.49</b>	<b>0.016</b>	<b>แตกต่าง*</b>

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย ที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน ยกเว้น ด้านความตั้งใจทำงาน และความปรารถนาอยู่ในองค์กร

โดยผลการทดสอบความแตกต่างของช่วงอายุของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย รายคู่ด้วยวิธี LSD ปรากฏดังตารางที่ 4.21 – 4.22

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร  
กรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย ในด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับ  
เป้าหมายและค่านิยมขององค์กรจำแนกตามอายุ

ตัวแปร	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 30 ปี	0.000*	0.253	0.009*
30-39 ปี		0.023*	0.592
40-49 ปี			0.149

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ LSD พบว่า พนักงานธนาคาร  
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชยที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความ  
เชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกัน ดังนี้ พนักงานที่มีช่วงอายุต่ำ  
กว่า 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่ต่ำกว่าพนักงานที่มีช่วงอายุ 30-39 ปี และพนักงานที่  
มีช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่ต่ำกว่าพนักงานที่มีช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป  
นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานที่มีช่วงอายุ 30-39 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงกว่า  
พนักงานที่มีช่วงอายุ 40-49 ปี

ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร  
กรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย ในด้านภาพรวมของความผูกพันต่อ  
องค์กรจำแนกตามอายุ

ตัวแปร	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 30 ปี	0.002*	0.366	0.051
30-39 ปี		0.068	0.586
40-49 ปี			0.294

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ LSD พบว่า พนักงานธนาคาร  
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชยที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นในภาพรวม

เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ดังนี้ พนักงานที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่ต่ำกว่าพนักงานที่มีช่วงอายุ 30-39 ปี

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และเนื่องจากตัวอย่างที่มีสถานะหย่าร้าง/หม้าย มีจำนวนตัวอย่างน้อย ผู้วิจัยจึงได้ตัดออกจากการวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐานนี้ ได้ผลคังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปลื้มผลาไชย จำแนกตามสถานภาพ

ความผูกพันต่อองค์กร	ความคิดเห็น		ค่าสถิติ		ผลการทดสอบสมมติฐาน
	$\bar{x}$ (S.D)		t	Sig	
	โสด	สมรส			
ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.50 (0.61)	3.61 (0.68)	-1.65	0.098	ไม่แตกต่าง
ความตั้งใจทำงาน	3.60 (0.66)	3.68 (0.74)	-1.23	0.219	ไม่แตกต่าง
ความปรารถนาอยู่ในองค์กร	3.39 (0.52)	3.44 (0.53)	-0.913	0.362	ไม่แตกต่าง
<b>รวม</b>	<b>3.50 (0.49)</b>	<b>3.58 (0.55)</b>	<b>-1.539</b>	<b>0.124</b>	<b>ไม่แตกต่าง</b>

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 จากการทดสอบสมมติฐานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาปลื้มผลาไชย ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยที่สถานภาพโสดและสมรสมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ได้ผลดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร	ความคิดเห็น			ค่าสถิติ		ผลการทดสอบสมมติฐาน
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	F	Sig	
ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.50 (0.51)	3.57 (0.66)	3.51 (0.63)	0.51	0.600	ไม่แตกต่าง
ความตั้งใจทำงาน	3.58 (0.73)	3.65 (0.68)	3.62 (0.74)	0.17	0.842	ไม่แตกต่าง
ความปรารถนาอยู่ในองค์กร	3.41 (0.64)	3.44 (0.51)	3.35 (0.49)	1.06	0.346	ไม่แตกต่าง
<b>รวม</b>	<b>3.50 (0.54)</b>	<b>3.55 (0.51)</b>	<b>3.49 (0.52)</b>	<b>0.57</b>	<b>0.562</b>	<b>ไม่แตกต่าง</b>

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและในรายด้าน โดยที่ในระดับปริญญาตรี ต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานะระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และเนื่องจากตัวอย่างที่มีระดับรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนน้อย จึงได้จัดกลุ่มใหม่โดยรวมระดับรายได้ 30,001 – 40,000 บาท เข้าด้วยกันแล้ว ได้ผลดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย จำแนกตามระดับรายได้

ความผูกพันต่อองค์กร	ความคิดเห็น			ค่าสถิติ		ผลการทดสอบสมมติฐาน
	ไม่เกิน 20,000 บาท	$\bar{x}$ (S.D)		F	Sig	
		20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป			
ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.49 (0.62)	3.58 (0.62)	3.58 (0.68)	1.10	0.333	ไม่แตกต่าง
ความตั้งใจทำงาน	3.61 (0.72)	3.65 (0.65)	3.65 (0.72)	0.16	0.846	ไม่แตกต่าง
ความปรารถนาอยู่ในองค์กร	3.38 (0.52)	3.46 (0.53)	3.41 (0.51)	1.02	0.361	ไม่แตกต่าง
<b>รวม</b>	<b>3.49 (0.52)</b>	<b>3.56 (0.50)</b>	<b>3.55 (0.53)</b>	<b>0.84</b>	<b>0.432</b>	<b>ไม่แตกต่าง</b>

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย ที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและในรายด้าน โดยที่ระดับรายได้ในช่วง 20,001 – 30,000 บาท 30,001 บาทขึ้นไป และไม่เกิน 20,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง



ผลการทดสอบสมมติฐานที่ว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานะระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ได้ผลดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	ความคิดเห็น					ค่าสถิติ		ผลการทดสอบสมมติฐาน
	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	$\bar{x}$			F	Sig	
			6-10 ปี	11-19 ปี	20 ปีขึ้นไป			
ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.41 (0.51)	3.47 (0.66)	3.62 (0.66)	3.64 (0.60)	3.57 (0.70)	1.87	0.114	ไม่แตกต่าง
ความตั้งใจทำงาน	3.55 (0.65)	3.64 (0.75)	3.80 (0.53)	3.62 (0.65)	3.63 (0.78)	0.78	0.536	ไม่แตกต่าง
ความปรารถนาอยู่ในองค์กร	3.43 (0.52)	3.34 (0.54)	3.39 (0.43)	3.46 (0.45)	3.46 (0.61)	0.96	0.427	ไม่แตกต่าง
<b>รวม</b>	<b>3.47 (0.47)</b>	<b>3.48 (0.54)</b>	<b>3.60 (0.42)</b>	<b>3.57 (0.46)</b>	<b>3.55 (0.61)</b>	<b>0.85</b>	<b>0.494</b>	<b>ไม่แตกต่าง</b>

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและในรายด้าน โดยที่ทุกช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานตามฝ่ายงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และเนื่องจากตัวอย่างที่ปฏิบัติงานตามฝ่ายงานประเมินราคาที่ดิน และค้าประกันมีจำนวนน้อย จึงได้ทำการฝ่ายงานทั้งสองฝ่ายเข้าด้วยกัน ได้ผลดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 F-test ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ที่มีต่อความผูกพันในองค์กร จำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติ

ความผูกพัน ต่อองค์กร	ความคิดเห็น							ค่าสถิติ		ผลการ ทดสอบ สมมติฐาน
	1	2	3	4	5	6	7	F	Sig	
ความเชื่อมั่นในการ ยอมรับเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร	3.55 (0.69)	3.33 (0.63)	3.71 (0.49)	3.64 (0.72)	3.66 (0.61)	3.75 (0.55)	3.48 (0.72)	5.09	0.000	แตกต่าง*
ความตั้งใจทำงาน	3.71 (0.74)	3.52 (0.69)	3.63 (0.62)	3.87 (0.82)	3.63 (0.66)	3.85 (0.64)	3.37 (0.57)	3.45	0.002	แตกต่าง*
ความปรารถนาอยู่ใน องค์กร	3.52 (0.60)	3.34 (0.58)	3.50 (0.40)	3.48 (0.54)	3.43 (0.40)	3.50 (0.55)	3.20 (0.48)	2.46	0.023	แตกต่าง*
รวม	3.59 (0.56)	3.39 (0.54)	3.61 (0.38)	3.66 (0.61)	3.58 (0.47)	3.70 (0.49)	3.35 (0.48)	4.32	0.00	แตกต่าง*

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

- 1 คือ ตลาด
- 2 คือ สินเชื่อ
- 3 คือ Import-Export
- 4 คือ วางแผนและพัฒนาธุรกิจ
- 5 คือ ประเมินราคาที่ดินและค้าประกัน
- 6 คือ ฝาก-ถอน
- 7 คือ ศูนย์สินเชื่ออุปโภค-บริโภค

จากตารางที่ 4.27 เมื่อใช้สถิติ F-test ทดสอบพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาปลื้มพลาไชย ที่มีฝ่ายงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันทั้งในภาพรวมและในรายด้าน

เมื่อทดสอบความแตกต่างของช่วงอายุของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาปลื้มพลาไชย เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD พบความแตกต่างดังตารางที่ 4.28 – 4.30

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาปลื้มพลาไชย ในด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรจำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติ

ตัวแปร	สินเชื่อ	IMPORT-EXPORT	วางแผนและพัฒนารุรกิจ	ประเมินราคาที่ดินและค่าประกัน	ฝาก-ถอน	ศูนย์สินเชื่ออุปโภค-บริโภค
-ตลาด	0.053	0.171	0.472	0.377	0.136	0.657
-สินเชื่อ		0.000*	0.002*	0.002*	0.000*	0.196
-IMPORT-EXPORT			0.516	0.699	0.746	0.069
-วางแผนและพัฒนารุรกิจ				0.836	0.390	0.244
-ประเมินราคาที่ดินและค่าประกัน					0.534	0.191
-ศูนย์สินเชื่ออุปโภค-บริโภค						0.058

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า เมื่อนำมาทดสอบหาค่าความแตกต่างโดยใช้ LSD พบว่าความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปลื้มพลาไชยที่ปฏิบัติงานในฝ่าย

งานที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกัน ดังนี้ พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายสินเชื่อ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่ต่ำกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่าย IMPORT-EXPORT และพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายสินเชื่อ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่ต่ำกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายวางแผนและพัฒนาธุรกิจ นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายสินเชื่อ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่ต่ำกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายประเมินราคาที่ดินและค่าประกัน

ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย ในด้านความตั้งใจทำงานจำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติ

ตัวแปร	สินเชื่อ	IMPORT-EXPORT	วางแผนและพัฒนาธุรกิจ	ประเมินราคาที่ดินและค่าประกัน	ฝาก-ถอน	ศูนย์สินเชื่ออุปโภค-บริโภค
-ตลาด	0.119	0.538	0.271	0.590	0.346	0.032*
-สินเชื่อ		0.234	0.002*	0.336	0.004*	0.252
-IMPORT-EXPORT			0.045*	0.996	0.076	0.057
-วางแผนและพัฒนาธุรกิจ				0.085	0.892	0.001*
-ประเมินราคาที่ดินและค่าประกัน					0.123	0.089
-ศูนย์สินเชื่ออุปโภค-บริโภค						0.002*

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชยที่ปฏิบัติงานในฝ่ายงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจทำงานแตกต่างกัน ดังนี้ พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายตลาด มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภค พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายสินเชื่อ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่ต่ำกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายวางแผนและพัฒนารธุรกิจ พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายสินเชื่อ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่ต่ำกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายฝากถอน พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่าย IMPORT-EXPORT มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่ต่ำกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายวางแผนและพัฒนารธุรกิจ และพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายวางแผนและพัฒนารธุรกิจ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภค

ตารางที่ 4.30 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย ในด้านความปรารถนาอยู่ในองค์กร จำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติ

ตัวแปร	สินเชื่อ	IMPORT-EXPORT	วางแผนและพัฒนารธุรกิจ	ประเมินราคาที่ดินและค่าประกัน	ฝาก-ถอน	ศูนย์สินเชื่ออุปโภค-บริโภค
-ตลาด	0.054	0.820	0.679	0.447	0.823	0.007*
-สินเชื่อ		0.027*	0.103	0.285	0.076	0.148
-IMPORT-EXPORT			0.804	0.507	0.981	0.004*
-วางแผนและพัฒนารธุรกิจ				0.695	0.846	0.014*
-ประเมินราคาที่ดินและค่าประกัน					0.572	0.042*
-ศูนย์สินเชื่ออุปโภค-บริโภค						0.010*

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความปรารถนาอยู่ในองค์กรแตกต่างกัน ดังนี้ พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายตลาด มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภค พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายสินเชื่อ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่ต่ำกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่าย IMPORT-EXPORT พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่าย IMPORT-EXPORT มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภค พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายวางแผนและพัฒนาธุรกิจ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภค พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายประเมินราคาที่ดินและค้าประกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภค และพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายฝากถอน มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

#### 4.4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยบรรยากาศในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แสดงดังตารางที่ 4.31 - 4.32

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้ผลดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน กับความผูกพันต่อองค์กร  
ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย

ตัวแปร	ความเชื่อมั่นใน การยอมรับ เป้าหมายและ ค่านิยมของ องค์กร	ความตั้งใจทำงาน	ความปรารถนา อยู่ในองค์กร	รวมความผูกพันต่อ องค์กร
ความมีอิสระในงาน	0.412**	0.392**	0.290**	0.443**
ความท้าทายในงาน	0.298**	0.254**	0.296**	0.633**
ความสำเร็จในงาน	0.470**	0.528**	0.336**	0.542**
ผลสะท้อนกลับของ งาน	0.361**	0.278**	0.339**	0.387**
งานที่มีโอกาสได้ พบปะกับผู้อื่น	0.458**	0.459**	0.369**	0.518**
รวมลักษณะงาน	0.569**	0.547**	0.463**	0.635**

\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.31 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน และ ความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ลักษณะงานส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ในทิศทางเดียวกัน โดยในรายด้าน พบว่า ความท้าทายในงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ความสำเร็จในงาน งานที่มีโอกาสได้พบปะกับผู้อื่น ความมีอิสระในงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง และผลสะท้อนกลับของงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้ผลดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย

ตัวแปร	ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ความตั้งใจทำงาน	ความปรารถนาอยู่ในองค์กร	รวมความผูกพันต่อองค์กร
-บรรยากาศการใช้ อำนาจ	0.323**	0.263**	0.258**	0.337**
-บรรยากาศแบบสนิท สนม	0.511**	0.391**	0.387*	0.516**
-บรรยากาศแบบมุ่ง ผลงาน	0.591**	0.495**	0.429**	0.609**
-บรรยากาศที่คำนึงถึง ผู้ปฏิบัติงาน	0.599*	0.392**	0.445*	0.572**
รวมบรรยากาศในการ ทำงาน	0.640**	0.479**	0.470**	0.636**

\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.31 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร พบว่า บรรยากาศในการทำงานส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงในทิศทางเดียวกัน โดยในรายด้าน พบว่า บรรยากาศแบบมุ่งผลงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง บรรยากาศที่คำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน บรรยากาศแบบสนิทสนมส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง และบรรยากาศการใช้อำนาจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ผู้วิจัยสามารถสรุป และ อภิปรายผลการศึกษา รวมทั้งข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นตัวอย่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 มีช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 ซึ่งตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้มีระดับเงินเดือนอยู่ในช่วง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 11-19 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 ตัวอย่างส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานอยู่ฝ่ายสินเชื่อ จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2

##### ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในแต่ละปัจจัยของลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ได้ข้อค้นพบ ดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย มีความเห็นว่าลักษณะงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.55$ ) และพบว่าพนักงานมีความเห็นว่าลักษณะงานในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากในด้านของ ความสำเร็จในงาน ( $\bar{x} = 3.68$ ) งานที่มีโอกาสได้พบปะกับผู้คนอื่น ( $\bar{x} = 3.61$ ) และพนักงานมีความเห็นว่าลักษณะงานในด้านต่างๆ อยู่ในระดับพอใช้ในด้านของ ผลสะท้อนกลับของงาน ( $\bar{x} = 3.35$ ) ความมีอิสระในงาน

( $\bar{x} = 3.28$ ) ความท้าทายในงาน ( $\bar{x} = 3.24$ )

ปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย มีความเห็นว่าบรรยากาศในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ( $\bar{x} = 3.37$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความเห็นว่าบรรยากาศในการทำงานอยู่ในระดับดีในเรื่องของ บรรยากาศแบบมุ่งผลงาน ( $\bar{x} = 3.71$ ) บรรยากาศแบบสนิทสนม ( $\bar{x} = 3.54$ ) และบรรยากาศที่คำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 3.52$ ) ในขณะที่พนักงานมีความเห็นว่าควรที่จะปรับปรุงในเรื่องของ บรรยากาศการใช้อำนาจ ( $\bar{x} = 2.72$ )

ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงทุกด้านตามลำดับดังนี้ ความตั้งใจทำงาน ( $\bar{x} = 3.63$ ) ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ( $\bar{x} = 3.55$ ) และความปรารถนาอยู่ในองค์กร ( $\bar{x} = 3.42$ )

### ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

เมื่อพิจารณาผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ

พนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย ที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน

จำแนกตามอายุ

พนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย ที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน ยกเว้น ด้านความตั้งใจทำงาน

จำแนกตามสถานภาพ

พนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน

จำแนกตามระดับการศึกษา

พนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและในรายด้าน

จำแนกตามระดับรายได้

พนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย ที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและในรายด้าน

จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

พนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและในรายด้าน

จำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติ

พนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย ที่มีฝ่ายงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและในรายด้าน

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องเรื่อง “ลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย” ผู้ศึกษาพบประเด็นที่ควรแก่การอภิปราย ดังนี้

### 5.2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน

จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย เห็นด้วยกับลักษณะงานขององค์กรอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากลักษณะงานที่ทำในองค์กรนั้นพนักงานต้องใช้ความรู้ความสามารถ และความชำนาญหลายด้านประกอบกัน จึงทำให้พนักงานไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นงานที่ซ้ำซาก จำเจ และเป็นงานที่ทำทลายความสามารถของพวกเขาเหล่านั้น นอกจากนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานที่จะต้องมีการติดต่อประสานงานกับฝ่ายงานอื่นๆ หรือแม้แต่กระทั่งลูกค้าที่เข้ามาติดต่อ ดังนั้นการทำงานจึงทำงานกันเป็นทีม และต่างคนต่างให้ความร่วมมือในการทำงานซึ่งกันและกัน ทำให้งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นสามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และสำเร็จตามเป้าหมายของงานที่วางเอาไว้ และงานที่ทำออกไปนั้นพนักงานภายในองค์กรก็สามารถรับรู้ถึงผลสะท้อนกลับของงานได้ถึงการปฏิบัติงาน ซึ่งจะได้รับคำชี้แนะว่าท่านควรจะปรับปรุงอย่างไรให้ผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น จึงทำให้มีความเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานในภาพรวมอยู่มาก ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรานอม กิตติสุขภูษิต (2538: 87-90) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์กร กรณีศึกษาอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทการทอผ้าด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์ และพบว่า ปัจจัยลักษณะงานซึ่งประกอบด้วย การมีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็น โอกาสก้าวหน้าในงาน และงานที่มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติต่อองค์กรซึ่งประกอบด้วย ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร

ความมีชื่อเสียงและเชื่อถือได้ขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ระบบการพิจารณาความคิดความชอบ และความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทุกปัจจัย

### 5.2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย มีความเห็นว่าบรรยากาศในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ อาจเนื่องมาจากการทำงานภายในองค์กรนั้นอำนาจการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กน้อยหรือเรื่องใดๆ ก็ตามอำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหารเท่านั้น และพนักงานต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของทางธนาคารอย่างเคร่งครัด จึงทำให้ในการติดต่อของลูกค้าต้องล่าช้าออกไป เช่น ฝ่ายงานทางด้านสินเชื่อ ประเมินราคาที่ดินและค้ำประกัน ที่จะต้องมีการดำเนินการเป็นขั้นตอนไปจนถึงขั้นตอนในการอนุมัติ ซึ่งในบางครั้งก็ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของทางธนาคารก็ไม่ได้ เพราะพนักงานไม่สามารถตัดสินใจได้ทันที แต่ในขณะที่เดียวกันเมื่อมองบรรยากาศในการทำงานภายในขององค์กรที่จะต้องมีการติดต่อประสานงานกัน ทำให้พนักงานรู้จักและสนิทสนมกันเป็นอย่างดี พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือกันด้วยความเต็มใจและทำให้งานของพวกเขาสามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงทำให้มีความเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นงเยาว์ แก้วมรกต (2542) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และพบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวมและการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร ลักษณะงาน การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และค่าตอบแทนมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคล โดยที่พนักงานบุคคลที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวม และบรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร ด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนในทางที่ดีกว่าจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานบุคคลที่รับรู้บรรยากาศองค์กรในด้านต่างๆ ดังกล่าวในทางที่ด้อยกว่า แต่การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านสัมพันธ์ภาพภายในหน่วยงานไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคล

### 5.2.3 ความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง อาจเนื่องมาจากการได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดี บรรยากาศการทำงานที่ดี รวมทั้งการได้รับผลตอบแทนอย่างคุ้มค่ากับการทำงาน

และนอกจากนี้อาจเนื่องมาจาก การทำงานภายในองค์กรนั้นต้องมีการติดต่อประสานงานกับฝ่ายงานอื่นๆ ต้องทำงานเป็นทีม ทำให้พนักงานภายในองค์กรได้รู้จักกันมากขึ้น มีความใกล้ชิดสนิทสนมกันมากขึ้น พร้อมให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยความเต็มใจ และไม่รู้สึกว่าตนเองต้องทำงานโดยลำพัง จึงทำให้พนักงานจึงมีความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรกฎ พลพาณิชย์ (2547) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ การตลาดบริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน) แล้วพบว่า พนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาดส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

5.2.4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน สาขาพลับพลาไชย ที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน อาจเนื่องมาจากทั้งพนักงานเพศชาย และเพศหญิง ได้รับสิทธิประโยชน์จากธนาคารอย่างเท่าเทียมกัน จึงส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน ยกเว้น ด้านความตั้งใจทำงาน อาจเนื่องมาจากการมีช่วงอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีความแตกต่างกันตามไปด้วย ในส่วนของความตั้งใจทำงานที่ไม่แตกต่างกันนั้น อาจเนื่องมาจากพนักงานแต่ละคน ต่างมีความมุ่งมั่นในความสำเร็จของงานไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน อาจเนื่องมาจากความผูกพันต่อองค์กร ไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านสถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานเท่านั้น แต่พบว่าพนักงาน ที่มีฝ่ายงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและในรายด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรนุช ทองไพบูลย์ (2543) ที่ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท นิปปอนเพนต์ (ประเทศไทย) จำกัด แล้วพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน ไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร

5.2.5 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยบรรยากาศในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาพบว่า ลักษณะงานส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง โดยพบว่า ความท้าทายในงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ความสำเร็จในงาน งานที่มีโอกาสได้พบปะกับผู้อื่น ความมีอิสระในงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง และผลสะท้อนกลับของงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ อาจเนื่องจากลักษณะงานที่ทำภายในองค์กรนั้นพนักงานเห็นว่าเป็นงานที่ต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ และพบปะกับทางลูกค้าอยู่เป็นประจำ และการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนนั้นหัวหน้างานก็ให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเหล่านั้น จึงทำให้พนักงานรู้สึกว่าการที่ปฏิบัติอยู่นั้นเป็นงานที่ท้าทาย และต้องใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน และสามารถที่จะเจริญเติบโตได้ในอนาคต ซึ่งอาจทำให้พนักงานรู้สึกมีความพึงพอใจต่องานที่ทำและส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย ผลจากงานวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ กรกฎ พลพาณิช (2547) ที่ทำการศึกษานักศึกษาปริญญาตรีที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาดบริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน) แล้วพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน การเห็นความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาดส่วนใหญ่ มีความสำคัญทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ในส่วนของ บรรยากาศในการทำงานส่งผลในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง โดยในรายด้าน พบว่า บรรยากาศแบบมุ่งผลงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง บรรยากาศที่คำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน บรรยากาศแบบสนับสนุนส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง และบรรยากาศการใช้อำนาจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ อาจเนื่องจากบรรยากาศในการทำงานภายในธนาคารกรุงเทพ สาขาพลับพลาไชยนั้น พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน มีความสามัคคีกัน มีความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและทำให้พนักงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นสามารถสำเร็จลุล่วงและบรรลุเป้าหมายที่ได้วางเอาไว้ แต่ในบางครั้งการปฏิบัติงานภายในองค์กรที่ต้องทำการตัดสินใจนั้น พนักงานไม่สามารถทำการตัดสินใจได้ทันทีต้องรอการอนุมัติจากผู้บริหาร จึงทำให้บรรยากาศภายในการทำงานภายในองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในลักษณะเช่นนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นางเยาว์ แก้วมรกต (2542) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและ

ปริมณฑล พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมและการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การ ลักษณะงาน การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และค่าตอบแทนมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคล โดยที่พนักงานบุคคลที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม และบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ ด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนในทางที่ดีกว่าจะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานบุคคลที่รับรู้บรรยากาศองค์การในด้านต่างๆ ดังกล่าวในทางที่ด้อยกว่า แต่การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคล

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “ลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย” ครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ปัจจัยลักษณะงาน จากการวิจัยในครั้งนี้สิ่งที่จะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร และมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ดังนี้

5.3.1.1 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ควรมีการให้ความสำคัญอิสระในการทำงานมากยิ่งขึ้น จากการศึกษพบว่า ความมีอิสระในงาน ในเรื่องของผู้บังคับบัญชามักคอยควบคุมดูแลการทำงานอย่างเข้มงวด ซึ่งธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ควรจะให้พนักงานได้ทำงานที่ปราศจากความเครียด ซึ่งอาจจะเกิดจากการที่หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาคอยควบคุมการทำงานของพนักงานอยู่ตลอดเวลา ทำให้พนักงานอาจจะเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ดังนั้นควรจะให้พนักงานได้ทำงานอย่างสบายๆ ไม่ตึงเครียดจากการทำงาน และให้ความสำคัญอิสระในการทำงาน หากเกิดปัญหาหรือติดขัดในจุดใดของงาน หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาก็คอยให้คำปรึกษาและคอยดูแลพนักงาน เพื่อให้การทำงานของเขาส่งผลสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

5.3.1.2 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ควรมีการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน จากการศึกษพบว่า ความท้าทายในงาน ในเรื่องของงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่จำเจ ซ้ำซาก ซึ่งอาจจะทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำนั้นเกิดความเบื่อหน่ายจาก

การทำงาน เพราะต้องปฏิบัติงานนั้นซ้ำๆ ดังนั้นธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ควรมีการหมุนเวียนเปลี่ยนงานภายในหน่วยงานเพื่อไม่ให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่าย และเกิดความไม่พึงพอใจในงาน เพื่อให้มีการเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในด้านอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น

5.3.1.3 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ควรมีการจัดการประเมินผลและแจ้งถึงวิธีการทำงานให้มีผลการทำงานที่ดียิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากการศึกษาพบว่า ผลสะท้อนกลับของงาน ในเรื่องของการแนะนำถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น และการแนะนำจากผู้บังคับบัญชาว่าควรปรับปรุงการทำงานอย่างไรอยู่ในระดับพอใช้ ดังนั้นธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชยควรมีการประเมินผลการทำงานของพนักงานภายในองค์กรในรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา โดยให้เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา บุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้อง รวมถึงตัวเราเอง ทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน และทำให้ผู้ประเมินและถูกประเมินมีมุมมองที่ตรงกัน ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงการปฏิบัติงานของตนเองว่าการปฏิบัติงานนั้น หรืองานที่เราทำอยู่นั้นมีประสิทธิภาพในการทำงานมากน้อยเพียงใด มีข้อบกพร่องตรงจุดไหน และควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา และเพื่อให้ผลการดำเนินงานนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน จากการวิจัยในครั้งนี้สิ่งที่ควรจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้พนักงานมีการทำงานภายใต้บรรยากาศที่ดี มีความพอใจในงาน และมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ดังนี้

5.3.1.4 ปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย โดยในภาพรวมนั้น ควรให้มีการปรับปรุงบรรยากาศการทำงานในด้านการใช้อำนาจ ได้แก่ อำนาจการตัดสินใจภายในธนาคารขึ้นอยู่กับผู้บริหารเท่านั้น และพนักงานในธนาคารส่วนใหญ่ทำตามกฎ ระเบียบอย่างเคร่งครัด ดังนั้นธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพลับพลาไชย ควรจะมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจจากผู้บริหารไปสู่พนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถทำการตัดสินใจในการทำงานได้ หากต้องมีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า หรือเมื่อลูกค้ามีการสอบถามพนักงานก็ต้องสามารถตอบคำถาม ณ จุดนั้น ได้ทันที และในเรื่องของกฎระเบียบในการปฏิบัติงานงาน หากมีการเปลี่ยนแปลงควรมีความชัดเจน และหากในบางจุดที่สามารถผ่อนปรนได้ก็ควรจะมีการผ่อนปรน เพื่อสร้างความสมบูรณ์ในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถรักษาระดับการทำงานของเขาเองและรักษาระดับความผูกพันต่อองค์กรที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น



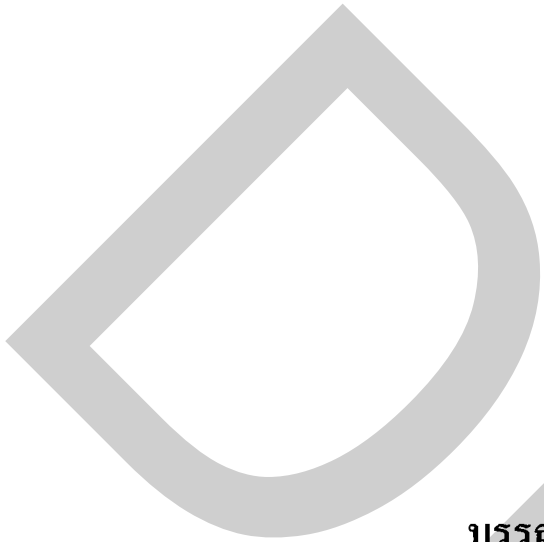
### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในด้านอื่น ได้แก่

5.3.2.1 ควรทำการสำรวจในธนาคารกรุงเทพของสาขาอื่นๆ ที่คาดว่าจะเป็กลุ่มตัวอย่างที่ดีได้ เนื่องจากมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย เพื่อนำมาใช้ในการเปรียบเทียบกับผลของการศึกษาในครั้งนี้ แล้วนำมาปรับปรุงการศึกษาในครั้งต่อไป

5.3.2.2 ทำการศึกษาปัจจัยลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน และปัจจัยอื่นๆ นอกเหนือจากปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ที่คาดว่าจะมีผลต่อความผูกพันในองค์กร ของพนักงาน เพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร ของพนักงานอย่างแท้จริง

5.3.1.3 เลือกทำการศึกษาจากตัวอย่างในสถาบันการเงิน หรือองค์กรอื่นๆ เนื่องจากในแต่ละองค์กร ต่างมีวัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศในการทำงานที่แตกต่างกัน เพื่อที่จะได้ทราบว่า มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานแตกต่างกันหรือไม่



**บรรณานุกรม**



## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

### หนังสือ

- กรรต์น์ เปล่งข้า. 2533. “มนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กร” สุทธิปริทัศน์. 5, 13 มิถุนายน-กันยายน 2533: 110-116.
- กรองแก้ว อยู่สุข. 2541. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กษมา พรรณสวัสดิ์ และศิริพรรณ ตระกูลดี. 2521. **มนุษย์: ทรัพยากรอันมีค่าของชาติ**. กรุงเทพมหานคร: แพร์พิทยา.
- เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2540. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- นิภา แก้วศรีงาม. 2527. **จิตวิทยาองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิภา แก้วศรีงาม. 2532. **จิตวิทยาองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2541. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.
- ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์. 2529. **การประเมินผลประสิทธิผลขององค์กร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว และ อัสวิน เนตรโพธิ์แก้ว. 2542. **องค์กรและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พิทักษ์อักษร
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สมยศ นาวิการ. 2525. **การบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: สมหมายการพิมพ์.
- สมยศ นาวิการ. 2540. **ทฤษฎีองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2520. **จิตวิทยาองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- ธงชัย สันติวงษ์. 2523. **องค์กรและการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช

ธงชัย สันติวงษ์. 2543. **องค์การและการบริหาร: การศึกษาการจัดการแผนใหม่**. กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช

### เอกสารอื่นๆ

รายงานประจำปี ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2530-2549

### สัมภาษณ์

สุพจน์ วีระโยธิน. ผู้ควบคุมศูนย์ธุรกิจ Import-Export. สัมภาษณ์ 30 เมษายน 2551.

### วิทยานิพนธ์

กฤษกร ดวงสว่าง. 2540. **ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในธุรกิจปิโตรเลียม**. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโท กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กิตติยา เปร็ดพริ้งตระกูล. 2549. **ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท เอสซี แอสเสท  
คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)**. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จเร นาคจุ. 2544. **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนขอ  
ตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลาง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา  
พัฒนาการ. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จรีนัตร์ หวารแก้ว. 2547. **คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานใน  
บริษัทข้ามชาติ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยเกริก.

จักรกฤษณ์ ป้ออาทิตย์. 2550. **ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพันธะผูกพันต่อองค์การ: กรณีการศึกษาแห่ง  
ประเทศไทย (ส่วนกลาง)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ.  
กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ชัมย์ภรณ์ दनอมศรีเดชะชัย. 2539. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การของกรมส่งเสริม  
การเกษตร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ดวงพร พรวิทยา. 2540. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อสถาบันอาจารย์พยาบาล สังกัดวิทยาลัยพยาบาล สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.**  
กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทวนชัย ช่องสว่าง. 2541. **ภาวะผู้นำและผลประโยชน์ตอบแทนที่มีผลกระทบต่อความผูกพันของคนในองค์การของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- ธีระ วีรธรรมสาธิต. 2532. **ความผูกพันต่อองค์การการศึกษากรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย.** สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นงเยาว์ แก้วมรกต. 2542. **ผลการรับรู้บรรยากาศขององค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** กรุงเทพมหานคร:  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นภาพิณ โหมาศวิน. 2533. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทนา ประกอบกิจ. 2538. **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีฝ่ายพัฒนาชุมชนสำนักงานเขต สังกัดกรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เนือทิพย์ นวลถนอม. 2547. **ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีสำนักข่าวกรองแห่งชาติ.**  
กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรานอม กิตติคุณธรรม. 2538. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างในองค์การ : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทการทอผ้าด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์.**  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรประภา โสวรรณ. 2539. **ความผูกพันในองค์การ: กรณีศึกษาในองค์กรธุรกิจน้ำมัน.**  
ภาคินิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พะวงพิศ วัฒนกิจ และ มาลา กาบมาลี. 2541. **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์การของห้องสมุดโรงเรียนกับโอกาสในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เกี่ยวกับการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน.** ขอนแก่น. ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- พิชัย महाกัลยาณกุล. 2544. **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน การสื่อสารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่.** สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
- มณฑิรา บุญมาก. 2542. **การรับรู้บรรยากาศองค์กรกับการพัฒนาคุณภาพ: กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.** กรุงเทพมหานคร: ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มาตี ธรรมสังข์กุล. 2535. **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานคุณภาพต่อกรมคุมประพฤติกระทรวงยุติธรรม.** กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลักษณาเวตี ใจเย็น. 2537. **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป.** กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณช ทองไพบุลย์. 2543. **บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร.** กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรพล นันทเกษม. 2540. **ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดฝ่ายอำนวยการกองตำรวจทางหลวง.** กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัลภา พัวพงษ์พันธุ์. 2547. **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, สาขารัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิไล ทองทวี. 2544. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพระบรมราชชนก.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ กิติเวชกุล. 2539. **บรรยากาศองค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณีกรมชลประทาน.** กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมพร อันศรี. 2541. **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาข้าราชการตำรวจในสังกัดงานตำรวจภูธรภาค 7.** กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุนิจ ศรีวิหค. 2542. **ความผูกพันต่อองค์กรภายใต้วิกฤตการณ์ของอาสาสมัครคุมประพฤติ**

- กระทรวงยุติธรรม. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุนีย์ เวชพรหมณ์. 2546. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความผูกพันต่อ  
องค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ การวิจัยและสถิติ  
ทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุวรรณิน คณานูวัฒน์. 2536. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับลักษณะส่วนบุคคล  
ลักษณะของงาน ลักษณะขององค์กร และลักษณะของประสบการณ์จากการทำงาน  
ของผู้บริหารในองค์กรเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- โสภา ทรัพย์มากอุดม. 2533. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง  
ประเทศไทย. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุชิต เกิดทวี. 2548. ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานบริษัทที่ให้บริการผลิต  
ผลิตภัณฑ์ทางอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรพินท์ สุขสถาพร. 2542. ความผูกพันต่อองค์กร : กรมส่งเสริมการเกษตร. วิทยานิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อวยพร ประพฤทธิธรรม. 2537. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของวิทยากรใน  
วิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อาคม ไตรพยัคฆ์. 2549. ความผูกพันต่อองค์กร ข้าราชการตำรวจกองตำรวจสื่อสาร.  
กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อาจารย์ นาคสุภังษ์. 2540. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารยา วลัยไชย. 2547. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด  
(มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ. สถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

## ภาษาอังกฤษ

## Article

- Angel, H. L., & Perry, J.L. 1981. **An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness.** *Administrative Science Quarterly*, 26, 1-14.
- Brown, W. B. and D. J. Moberg. 1980. **Organization Theory and Management : A Macro Approach.** New York : John Wiley & Sons, Inc.
- Buchanan, B. 1974. Government managers, business executives, and organizational commitment. **Public Administration Review.** (July-August): 339-347.
- Dessler, G. 1976. **Organization and Management : A Contingency Approach.** Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Forehand, G. A. and Gilmer, B.V.H. 1964. "Environmental Variation in Studies of Organizational Behavior". *Psychological Bulletin.* 62 (December 1964) : 361-382
- Gilmer, B. von H. 1971. **Industrial and Organization Psychology.** Japan : McGraw-Hill Hogakusha Company.
- Hackman, J.R., and Oldman, G.R. 1980. **Work Redesign.** Massachusetts: Addison-Wesley publishing company.
- Haimann, T., W. Scott and P. Connor. 1985. **Management.** (5th ed.). Boston : Houghton Mifflin Company.
- Hall, O.T., and Schneider, B. 1972. Correlates of organization identification as a function of career pattern and Organizational type. **Administrative Science Quarterly.** 17, 340-350.
- Hrebiniak, L. G. and J. A. Alutto. 1972. "Personal and Role-Related Factors in the development of Organizational Commitment". **Administrative Science Quarterly.** 17 (December 1972) : 555-572.
- Kahn, R.L., Donald, M.W. Robewrt, P.Q., Snock, J.D., and Robert, A.R. 1964. **Organization Stress.** New York: John Wiley and Sons.
- Lawler, I., E.E. Hall and G.R. Oldham. 1974. "Organizational Climate: Relationship to Organizational Structure, Process and Performance". **Organizational Behavior and Human Performance.** 11 (1974): 139-155.



- Likert, R. 1967. **The Human Organization : Its Management and Value**. New York : McGram-Hill, Inc.
- Litwin, G. H. and R. A. Stringer. 1968. **Motivation and Organizational Climate**. Boston : Harvard University.
- Marsh, R. and H. Mannari. 1977. "Organizational Commitment and Turnover : A Prediction Study". **Administrative Science Quarterly**. 22 (March 1977) : 57.
- Meyer, John P. and Others. 1993. "Commitment to Organizations and Occupations : Extension and test of a three-Component Conceptualization." **Journal of Applied Psychology**.
- Mowday, R. T., L. W. Porter and R. M. Steers. 1982. **Employee Organization Linkage : the Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover**. New York : Academic Press Inc.
- Muchinsky, P.M. 1993. Psychology Applied to work : **An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. California: Cole Publishing Co.
- Robbins, S.P. 1993. **Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Applications**. (6th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall.
- Sheldon, M. 1971. Investment and involvement as mechanism producing commitment to the organization. **Administrative Science Quarterly**. 16: 143-150.
- Steers, R.M. 1977. "Administrative Science Quarterly". **Psychological Bulletin**. 22(March 1977): 28, 46-56.
- Steer R.M., and L.W. Poeter. 1983. **Motivation and Work Behavior**. New York : McGarwHill, Book.
- Tagiuri, R. and G. Litwin. 1968. **Organization Climate : Explorations of a Concept**. Boston : Harvard University Press.



**เรื่อง การศึกษาลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร**

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2551 โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม และขอรับรองว่าจะนำข้อมูลไปใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและจะเก็บข้อมูลในแบบสอบถามนี้ไว้เป็นความลับ การวิเคราะห์จะเป็นการวิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1:** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 3:** ความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร

**ส่วนที่ 2:** ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงานและบรรยากาศในการทำงาน

กรุณาทำเครื่องหมาย “ ✓ ” ลงในช่องที่ข้อมูลตรงกับตัวของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

**ส่วนที่ 1 :** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**1. เพศ**

1.1  ชาย

1.2  หญิง

**2. อายุ**

2.1  ต่ำกว่า 30 ปี

2.2  30-39 ปี

2.3  40-49 ปี

2.4  50 ปีขึ้นไป

**3. สถานภาพ**

3.1  โสด

3.2  สมรส

3.3  หย่าร้าง/หม้าย

**4. ระดับการศึกษา**

4.1  ต่ำกว่าปริญญาตรี

4.2  ปริญญาตรี

4.3  สูงกว่าปริญญาตรี

**5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

6.1  ไม่เกิน 20,000 บาท

6.2  20,001 - 30,000 บาท

6.3  30,001 - 40,000 บาท

6.4  40,001 บาทขึ้นไป

**6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน**

7.1  ต่ำกว่า 1 ปี

7.2  1-5 ปี

7.3  6-10 ปี

7.4  11-19 ปี

7.5  20 ปีขึ้นไป

**7. ฝ่ายงานที่ปฏิบัติ**

5.1  การตลาด

5.2  สินเชื่อ

5.3  IMPORT- EXPORT

5.4  วางแผนและพัฒนาธุรกิจ

5.5  ประเมินราคาที่ดิน

5.6  ผาก-ถอน

5.7  ค่าประกัน

5.8  ศูนย์สินเชื่ออุปโภค-บริโภค

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน และบรรยากาศในการทำงาน

ลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
<b>1. ความมีอิสระในงาน</b>					
1.1 ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเต็มที่ในงานที่ได้รับมอบหมาย					
1.2 ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นได้ทันที					
1.3 ท่านสามารถวางแผนปฏิบัติงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบได้ด้วยตนเองภายในกรอบ กฎ ระเบียบขององค์กร					
1.4 ผู้บังคับบัญชามักคอยควบคุมดูแลการทำงานของท่านอย่างเข้มงวด					
<b>2. ความท้าทายในงาน</b>					
2.1 งานในตำแหน่งหน้าที่ของท่านนับว่าเป็นงานที่ท้าทายความสามารถของท่าน					
2.2 งานที่ท่านปฏิบัติหน้าที่อยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่จำเจซ้ำซาก					
2.3 งานของท่านจำเป็นต้องใช้ความรู้และความชำนาญหลายด้านประกอบกัน					
2.4 ท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานตลอดเวลา					
<b>3. ความสำเร็จในงาน</b>					
3.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายตามที่ท่านหรือหน่วยงานได้กำหนดไว้					
3.2 เมื่อท่านทำงานเสร็จแล้ว ท่านคิดว่างานที่ทำออกมานั้นเป็นงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ					
3.3 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี					
3.4 ท่านมีผลงาน/ผลการปฏิบัติงานที่เด่นชัดกับงานที่ได้ปฏิบัติ					
<b>4. ผลสะท้อนกลับของงาน</b>					
4.1 ท่านมีโอกาสได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของท่านเอง					
4.2 ท่านได้รับการแนะนำถึงสิ่งที่ท่านควรปรับปรุงเพื่อให้ผลการทำงานของท่านดีขึ้น					
4.3 ท่านเคยได้รับการแนะนำจากผู้บังคับบัญชาว่าท่านควรปรับปรุงการทำงานอย่างไร					

ลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
4.4 ท่านมีโอกาสที่จะได้รับทราบถึงความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการ/ การปฏิบัติงานของท่าน					
<b>5. งานที่มีโอกาสได้พบปะกับผู้อื่น</b>					
5.1 การทำงานในหน่วยงานของท่านจะทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าต่างคนต่างทำ					
5.2 งานของท่านจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับฝ่ายงานอื่น อยู่เสมอ					
5.3 ท่านมักจะได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน					
5.4 ท่านมักมีโอกาสได้รู้จักกับบุคคลอื่นในงานที่ท่านต้องปฏิบัติ					
บรรยากาศในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
<b>6. บรรยากาศการใช้อำนาจ</b>					
6.1 อำนาจการตัดสินใจภายในธนาคารขึ้นอยู่กับผู้บริหารเท่านั้น					
6.2 พนักงานในธนาคารส่วนใหญ่ทำตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด					
6.3 ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กน้อยพนักงานก็ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ					
6.4 พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพวกเขา					
<b>7. บรรยากาศแบบสนิทสนม</b>					
7.1 พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่สนิทสนมเป็นกันเองและรู้จักกันดี					
7.2 พนักงานในองค์กรมีความไว้วางใจกันเป็นอย่างดี					
7.3 พนักงานในองค์กรเต็มใจและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
7.4 หน่วยงานของท่านทำงานร่วมกันในลักษณะช่วยเหลือเกื้อกูลกันอย่างเป็นมิตร					
<b>8. บรรยากาศแบบมุ่งผลงาน</b>					
8.1 การปฏิบัติงานในองค์กรมักจะมุ่งเน้นไปที่เป้าหมายเป็นสิ่งสำคัญ					
8.2 ธนาคารให้ความสำคัญกับการปรับปรุงมาตรฐานในการปฏิบัติงาน					

บรรยากาศในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
8.3 ธนาคารมีการตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ท้าทายและสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้					
8.4 ในแต่ละปีมีการเพิ่มเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนางานให้ดีขึ้น					
<b>9. บรรยากาศที่คำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน</b>					
9.1 ผู้บังคับบัญชามีการถามไถ่ทุกข์สุขของท่านอยู่เสมอ					
9.2 ธนาคารมีการจัดสวัสดิการที่ดีเพื่อให้บุคลากรได้ทำงานอย่างสบายใจ					
9.3 ธนาคารมีการจัดเวลาเข้าทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงานตามความเหมาะสม					
9.4 ธนาคารเปิดโอกาสให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานในองค์กรตลอดเวลา					

**ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร**

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
<b>1. ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร</b>					
1.1 ท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ในหน่วยงานท่านได้เสมอ					
1.2 ท่านรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายและค่านิยมในการทำงานของท่านสอดคล้องกับธนาคาร					
1.3 ท่านเห็นด้วยกับนโยบาย แนวคิด และวิธีการปฏิบัติงานของธนาคาร					
1.4 ท่านคิดเสมอว่าปัญหาของธนาคาร คือ ปัญหาของท่าน					
1.5 ท่านคิดว่าการบริหารงานของธนาคารในปัจจุบันเป็นรูปแบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพ					
<b>2. ความตั้งใจทำงาน</b>					
2.1 ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จของหน่วยงาน					
2.2 ท่านพอใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับธนาคาร แม้ว่าค่าตอบแทนที่ท่านจะได้รับไม่คุ้มค่าเหนื่อย					

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
2.3 ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้หน่วยงานของท่านประสบความสำเร็จ					
2.4 เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง					
2.5 เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านจะพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้งานนั้นออกมาดีที่สุดใน					
<b>3. ความปรารถนาอยู่ในองค์กร</b>					
3.1 ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านเป็นพนักงานของธนาคารนี้					
3.2 ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านทำอยู่ในหน่วยงานนี้					
3.3 ท่านมักพูดถึงคุณงามความดีของธนาคารนี้ให้เพื่อนๆ ฟังเสมอ					
3.4 ในปัจจุบันท่านอยู่กับธนาคารนี้เพราะความจำเป็นมากกว่าความปรารถนาที่จะอยู่					
3.5 หากแม้มีองค์กรอื่นให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า ท่านก็ไม่คิดที่จะลาออกจากธนาคารนี้					

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	ณัฐชัย อุใหม่
ประวัติการศึกษา	เศรษฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปี 2545
ตำแหน่ง	พนักงานบัญชี
สถานที่ทำงาน	บริษัท บีอีซี-เทโร เอ็นเตอร์เทนเมนท์ จำกัด (มหาชน)