

ปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน

ในองค์การ

กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกสิกรไทยภาค2

ธัญชภัตสร ศรีเวทยาภิรัชต์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปีการศึกษา 2563

**PERSONAL FACTORS AND JOB SATISFACTION AFFECTING  
EMPLOYEE IN THE ORGANIZATION  
CASE STUDY : KASIKORN BANK PUBLIC COMPANY LIMITED  
REGION 2**

**THANANCHAPHASSORN SRIWETTHATIRAT**

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Business Administration College of  
Innovative Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University**

**2020**



## ใบรับรองสารนิพนธ์

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ ปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน  
ในองค์กร

กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกสิกรไทยภาค 2

เสนอโดย ธัญญภัทสร ศรีเวทยาภิรัชต์

สาขาวิชา การจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์

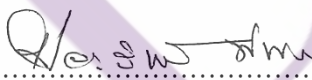
ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

  
..... ประธานกรรมการ

(ดร.รชฎ ขำบุญ)

  
..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์)

  
..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะวิทย์ ทิพรส)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี รับรองแล้ว

  
..... คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ 22 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2564

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกสิกรไทยภาค 2
ชื่อผู้เขียน	ธนัญชภัทสร ศรีเวทยาภิรัชต์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2563

### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรและเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันของพนักงานในองค์กร โดยประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับคือสามารถใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและส่งเสริมด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรหรือช่วยเหลือพนักงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะส่งผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ขอบเขตของประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 2 จำนวน 202 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ ค่าสถิติ Independent sample t-test ค่าสถิติ F-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ (Multiple comparison) ด้วยวิธี Least Significance Difference (LSD) และค่าความสัมพันธ์เชิงสถิติ Pearson's Correlation Coefficient (r)

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 202 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 5 ปี ตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าส่วน มีความคิดเห็นต่อระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรแตกต่างกัน ยกเว้นเพศที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรไม่แตกต่างกัน ในส่วนของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันของพนักงานในองค์กรในภาพรวมพบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

<b>Thematic Paper Title</b>	Personal factors and job satisfaction affecting employee in the organization CASE STUDY : Kasikorn Bank Public Company Limited Region 2
<b>Author</b>	Thananchaphassorn Sriwetthatirat
<b>Thematic Paper Advisor</b>	Asst.Prof. Dr.Sivanun Sivapitak
<b>Department</b>	Business Administration
<b>Academic Year</b>	2020

### ABSTRACT

The purpose of this thesis is to study the personal factors influencing employee engagement in the organization and to study the relationship between employees. The relationship between job satisfaction and employee engagement in the organization with the expected benefits can be used as a guideline to solve and promote resource development. person in organization to provide assistance or assistance work for satisfaction in work, which will result in the implementation of The work efficiency is more efficient, the extent of the population used. In the study is 202 members of the Kasikorn Bank, Region 2 were collected by using a statistical questionnaire used to analyze the data such as frequency, percentage, mean, standard deviation, and statistics used. The hypothesis test was Independent sample t-test, F- test statistic comparing multiple comparison by Lease SignificanceDifference (LSD) and correlation. Statistical results Pearson'sCorrelationCoefficient(r)

The results of the study found that the interns were interested in Female, aged between 21-30 years, single status, education is at the level Bachelor's degree, working period of not more than 5 years The position of Assistant Supervisor has opinions on the level of job satisfaction of employees. The overall level was at the most agreeable level and the level of opinions about the organization's commitment in the overall level was the most agreeable level.

The hypothesis testing revealed that personal factors influenced employee engagement in the organization, except gender that influenced employee engagement. in the organization is no different. As for the relationship test The relationship between job satisfaction and employee engagement in the organization was found to be at a moderate level.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณาช่วยเหลือจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบ  
ขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้  
คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ ติดตามความก้าวหน้า แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการ  
ทำสารนิพนธ์ ทำให้สารนิพนธ์มีความถูกต้องสมบูรณ์ นอกจากนี้ขอขอบพระคุณพนักงานธนาคาร  
กสิกรไทยภาค 2 ทุกๆท่านที่ให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี  
คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์นี้ผู้วิจัยขอมอบแต่บิดา มารดาและครอบครัวที่ให้ความ  
สนับสนุนเป็นกำลังใจและให้โอกาสทางการศึกษาแก่ผู้วิจัยเสมอมา ตลอดจนอาจารย์ที่ประสิทธิ์  
ประสาทวิชาความรู้ทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน

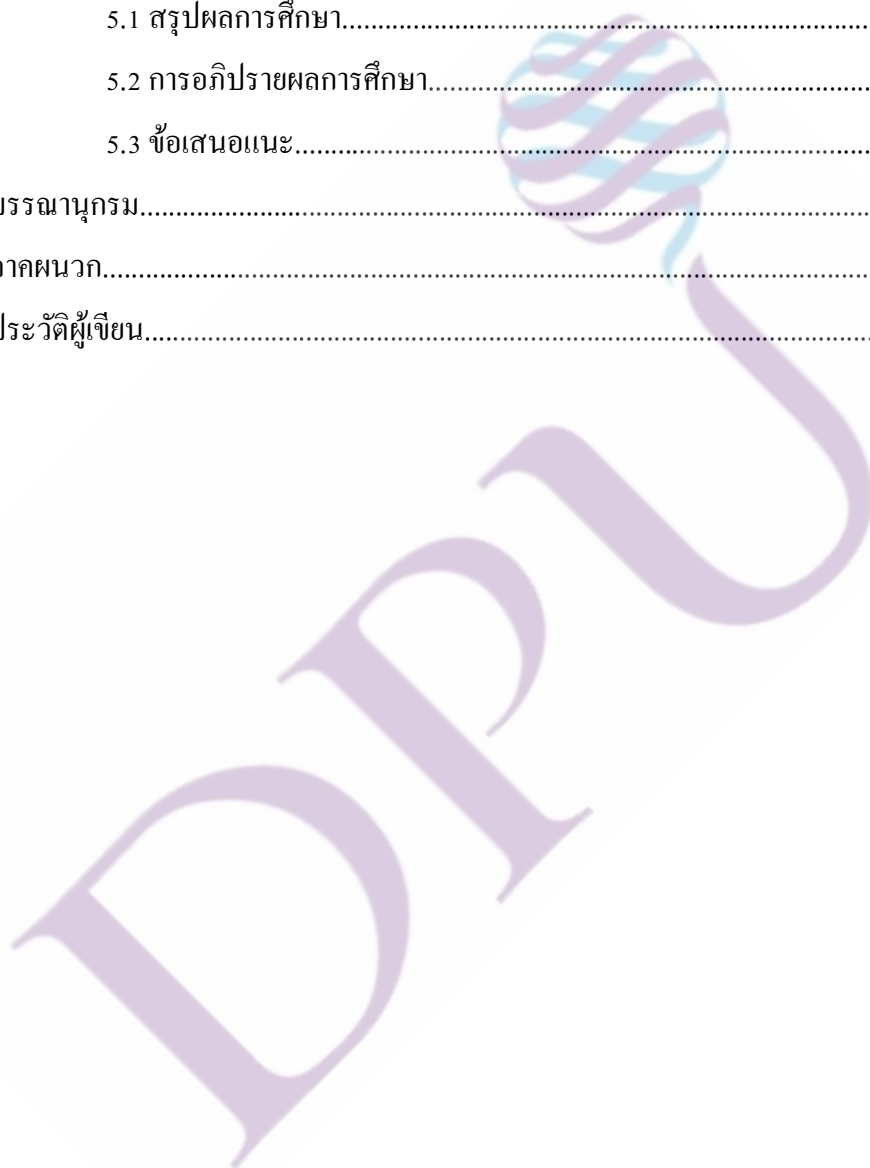
# สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
<b>บทที่</b>	
1. บทนำ.....	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	2
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	2
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	
2.1 ข้อมูลทั่วไปของบมจ.ธนาคารกสิกรไทย.....	6
2.2 แนวคิดทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร.....	8
2.3 แนวคิดทฤษฎีความความพึงพอใจในงาน.....	9
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	
3.1 กรอบแนวคิด.....	16
3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	17
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	18
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	20
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	23
4.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในงาน.....	25

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความผูกพันในองค์กร.....	26
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	27
5.สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	43
5.2 การอภิปรายผลการศึกษา.....	47
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	49
บรรณานุกรม.....	51
ภาคผนวก.....	54
ประวัติผู้เขียน.....	60





## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวน(ความถี่)และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	23
4.2 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน.....	25
4.3 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กร.....	26
4.4 แสดงการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามเพศ.....	27
4.5 แสดงการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามอายุ.....	28
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กรเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มอายุต่างๆ.....	29
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มอายุต่างๆ.....	29
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มอายุต่างๆ.....	30
4.9 แสดงการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตาม สถานภาพ.....	30
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กรเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มสถานภาพต่างๆ.....	31
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มสถานภาพต่างๆ.....	31
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มสถานภาพต่างๆ.....	32
4.13 แสดงการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	33
4.14 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาต่างๆ.....	34
4.15 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาต่างๆ.....	34
4.16 แสดงการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตาม ระยะเวลาการทำงาน.....	35

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กรเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มระยะเวลาการทำงานต่างๆ.....	36
4.18 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มระยะเวลาการทำงานต่างๆ.....	37
4.19 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มระยะเวลาการทำงานต่างๆ.....	37
4.20 แสดงการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตาม ตำแหน่งงานในองค์กร.....	38
4.21 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กรเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มตำแหน่งงานต่างๆ.....	39
4.22 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มตำแหน่งงานต่างๆ.....	40
4.23 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มตำแหน่งงานต่างๆ.....	41
4.24 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์แบบ Pearson's ระหว่างความพึงพอใจในงานกับ ความผูกพันต่อองค์กร.....	42

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารกสิกรไทยตระหนักดีว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ธนาคารมีการเติบโตก้าวหน้าอย่างยั่งยืน คือ ทุมนมนุษย์ (Human Capital) ดังนั้นการรักษาพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุดเป็นสิ่งสำคัญ องค์กรจึงต้องพยายามหาวิธีที่จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร จึงได้ทุ่มเทงบประมาณด้านทรัพยากรต่างๆสำหรับการพัฒนาพนักงานอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานอยู่กับองค์กรและใช้ความรู้ ความสามารถมาพัฒนาศักยภาพในทุกๆด้านให้กับองค์กรตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดูแลและพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อโจทย์และสนับสนุนการดำเนินงานหลักของธนาคาร ส่งเสริมให้พนักงานและผู้บริหารทุกระดับมีทักษะ ความรู้ ความสามารถและภาวะผู้นำ รวมถึงการรักษาพนักงานให้ทำงานร่วมกับธนาคารอย่างมีความสุขเพื่อส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อธนาคารกสิกรไทย (ธนาคารกสิกรไทย, 2563)

องค์กรทุกองค์กรไม่ว่าจะดำเนินการหรือปฏิบัติตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ย่อมประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับพนักงานในองค์กรว่ามีความผูกพันต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด พนักงานเองก็มีความหวังที่จะได้พบกับสิ่งดีๆเปิดโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ และตอบสนองความพึงพอใจของตนได้ องค์กรใดที่ทำให้พนักงานนั้นก้าวไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ พนักงานย่อมต้องการทำงานอยู่ในองค์กรนั้นต่อไป ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร พร้อมทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานในองค์กรอย่างสุดความสามารถเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร แต่ถ้าองค์กรใดไม่สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของพนักงานได้ พนักงานย่อมจะไม่มี ความผูกพันกับองค์กรและส่งผลเสียในหลายๆด้าน การที่องค์กรต่างๆไม่ว่าภาครัฐ เอกชนจะสามารถรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กร จำเป็นที่จะต้องสร้างแรงจูงใจรวมถึงการสร้างความผูกพันในองค์กร ซึ่งผลดังกล่าวจะส่งผลให้คนและงานจะเอื้อประโยชน์ต่อกัน ทำให้เกิดความผูกพันมากยิ่งขึ้น (วรรณิภา นิลสุวรรณ, 2554, 2)

นอกจากนี้องค์กรคาดหวังให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากความผูกพันอันดีจะสะท้อนออกมาในรูปแบบของพฤติกรรม ทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจจากการเป็นส่วน

หนึ่งขององค์กรและมีความรู้สึกที่ตีรวมถึงการทุ่มเทแรงกาย แรงใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ จากการหาข้อมูลจำนวนพนักงานพบว่าอัตราการลาออกของพนักงานเมื่อเดือนธันวาคม 2562 จนถึงเดือนมิถุนายน 2563 รวมระยะเวลาหกเดือน มีอัตราการลดลงของพนักงานจำนวน 281 คน ซึ่งสะท้อนให้เห็นผลกระทบที่ตามมาหลายประการ เช่น ค่าใช้จ่ายในการคัดเลือก สรรหาพนักงานใหม่และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม เป็นต้น (ที่มา:ธนาคารกสิกรไทย [https://kasikornbank.com/th/about/Documents/Staff-Outlets\\_20200630-th.pdf](https://kasikornbank.com/th/about/Documents/Staff-Outlets_20200630-th.pdf))

ธนาคารกสิกรไทยก็เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ประสบกับปัญหาพนักงานลาออก แม้ว่าธนาคารจะมีกลยุทธ์ในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง มีระบบการจัดการด้านบุคลากรที่ดี อีกทั้งยังให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานอย่างจริงจัง แต่ก็ยังพบว่าพนักงานส่วนหนึ่งที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน ไม่พอใจในระบบการบริหารงาน อันเห็นได้จากที่พนักงานมีความตั้งใจที่จะลาออก และเมื่อเป็นเช่นนี้จึงมีแนวโน้มสูงที่คนกลุ่มนี้อาจจะลาออกจากองค์กรในอนาคต

ดังนั้นการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกสิกรไทยภาค 2” จึงนับว่าเป็นเรื่องสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้นและเพื่อช่วยลดปัญหาการลาออกของพนักงานและสามารถรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเอาไว้ได้และยังช่วยลดค่าใช้จ่ายให้กับธนาคารในด้านการสรรหาพนักงานใหม่

## 1.2 คำถามการวิจัย

- 1.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรหรือไม่
- 1.2.2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานกับความผูกพันของพนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์กันหรือไม่

## 1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.3.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร
- 1.3.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันของพนักงานในองค์กร

## 1.4 สมมติฐานของการวิจัย

- 1.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรแตกต่างกัน  $H_1$

1.4.2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีความสัมพันธ์กัน  $H_2$

### 1.5 ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกสิกรไทยภาค 2 ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังต่อไปนี้

#### 1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ประชากรที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 2

#### 1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระประกอบด้วย

##### 1.5.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- ระดับการศึกษา
- อายุการทำงาน
- ตำแหน่งงาน

1.5.2.2 ศึกษาปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของ สเปคเตอร์(Spector,1997) ประกอบด้วย

- ผลตอบแทน
- ความก้าวหน้า
- หัวหน้างาน
- สวัสดิการ
- รางวัลจากผลการปฏิบัติงาน
- ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน
- เพื่อนร่วมงาน
- ลักษณะงาน
- การสื่อสาร

ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันของพนักงานในองค์กรตามแนวคิดของ พอร์เตอร์ และคณะ (Porter and others 1974 , อ้างถึงใน สุชาติ พรหมรักษ์, 2553 : 10) มีดังนี้

- 1) ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2) ความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่
- 3) ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

### 1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การเก็บข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เวลาในรวบรวมตั้งแต่เดือนมีนาคม – เดือนเมษายน 2564

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 สามารถใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและส่งเสริมด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรหรือช่วยเหลือพนักงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะส่งผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.6.2 สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลให้พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ดีขึ้น และสร้างความมั่นคงให้กับบริษัทได้ในระยะยาว และลดอัตราการลาออกของพนักงานได้

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายของงานวิจัยนี้เป็นไปในทางเดียวกันหรือให้ตรงกันจึงได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัวของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุการทำงาน สถานภาพ ตำแหน่ง

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานธนาคารกสิการไทย ภาค 2

**ความพึงพอใจในงาน** หมายถึง สภาวะของอารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติของพนักงานที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติอยู่ โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจและสนุก ร่าเริง ดังนั้นเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ก็จะมี ความพยายาม ความสุขในการทำงาน มีความรับผิดชอบ และมีความมุ่งมั่นจนงานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยแบ่งออกเป็นดังนี้

**ผลตอบแทน** คือ ผลตอบแทนที่เกิดจากการทำงาน การให้ค่าจ้างแรงงานในอัตราที่เหมาะสม

**ความก้าวหน้า** คือ การที่พนักงานได้รับโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เหมาะสมกับความสามารถ รวมถึงการให้โอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ เพื่อพัฒนาตนเอง

หัวหน้างาน มีทักษะการบริหารและหลักมนุษยสัมพันธ์มากน้อยเพียงใด และเมื่อมีปัญหา หัวหน้าสามารถแก้ไขหรือให้คำแนะนำแก่พนักงานได้เพียงใด หากหัวหน้าดียอมทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ

สวัสดิการต่างๆ หมายถึง สิ่งที่พนักงานได้รับตอบแทนจากการปฏิบัติงานนอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น วันลา ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง ค่าน้ำมันรถ บำนาญ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อความพึงพอใจในงานเช่นกัน

รางวัลจากผลการปฏิบัติงาน เป็นการได้รับการยอมรับ คำชมเชย รวมถึงการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในหน้าที่ เป็นการรับรู้ถึงคุณค่าของตนเองจากแรงจูงใจภายใน ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน ได้แก่ กฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับ นโยบายและขั้นตอนการทำงานต่างๆ

เพื่อนร่วมงาน ได้แก่ พนักงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องในการทำงานที่ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจต่อกันพร้อมทั้งสามารถปรึกษาปัญหาต่างๆที่เกิดจากการทำงานหรือปัญหาส่วนตัว มีความเต็มใจที่จะร่วมมือกันในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ

ลักษณะงาน ความรับผิดชอบตามหน้าที่ ที่เป็นเนื้อหาของบุคคลแต่ละคนที่ได้รับมอบหมายในการทำหน้าที่ของตน

การสื่อสาร เป็นการได้รับข้อมูลข่าวสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เป็นการสื่อสารในองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่มีต่อองค์กร ได้แก่

1) ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การเชื่อมั่นในองค์กร และพร้อมปฏิบัติตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้

2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร หมายถึง ความเต็มใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกสิกรไทยภาค 2 ” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ข้อมูลทั่วไปของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกสิกรไทยก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท โดยมีสาขาสำนักงานเสื่อป่าในปัจจุบันเป็นที่ทำการแห่งแรก ซึ่งเริ่มด้วยพนักงานเพียง 21 คน แต่เพียงงวดบัญชีแรกที่สิ้นสุดหรือเพียง 6 เดือน ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2488 ก็มียอดเงินฝากสูงถึง 12 ล้านบาท และมีสินทรัพย์ 15 ล้านบาท

##### ปี พ.ศ. 2488 – 2509

ธนาคารกสิกรไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ซึ่งเป็นช่วงปลายสงครามโลกครั้งที่ 2 โดยมีนายโชติ ลำซำ และญาติมิตรชาวไทยเชื้อสายจีนเป็นผู้ร่วมก่อตั้ง โดยในระยะแรกมุ่งเน้นลูกค้ารายย่อยที่เป็นเกษตรกร ซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ ส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศที่ฝืดเคืองอยู่ในเวลานั้นเกิดความคล่องตัวขึ้น โดยสำนักงานใหญ่แห่งแรกตั้งอยู่บนถนนเสื่อป่า กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นย่านธุรกิจการค้าของชาวจีนที่สำคัญแห่งหนึ่ง ต่อมาได้เปิดสาขาแรกที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และขยายสาขาไปยังหัวเมืองใหญ่ในภูมิภาคต่าง ๆ

##### ปี พ.ศ. 2510 – 2525

กิจการของธนาคารมีความเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง มีการขยายสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศ เปิดสำนักงานใหญ่แห่งใหม่บนถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ซึ่งต่อมาสีลมได้กลายเป็นศูนย์กลางธุรกิจการค้าการลงทุนและการเงินที่ใหญ่ที่สุดในกรุงเทพมหานคร ธนาคารกสิกรไทยได้กำหนดคำขวัญที่ใช้มาจนถึงปัจจุบันว่า “บริการทุกระดับประทับใจ” มีความหมายถึงความมุ่งมั่นและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทุกระดับชั้น ในยุคนี้ ได้เปิดสาขาในประเทศรวม 186 สาขา และเปิดสาขาในต่างประเทศแห่งแรกที่กรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ จากนั้นได้เปิดกิจการ



บริษัท ไทยฟาร์เมอร์สไฟแนนซ์แอนอินเวสเมนต์ จำกัด ที่ฮ่องกง (ต่อมาคือ สาขาฮ่องกง) สาขาแฮมเบอร์ก ประเทศเยอรมนี สาขานิวยอร์กและสาขาลอสแอนเจลิส ประเทศสหรัฐอเมริกา ตามลำดับ

#### ปี พ.ศ. 2526 – 2539

ในช่วงทศวรรษ 2530 เศรษฐกิจไทยเจริญเติบโตเป็นอย่างมาก รัฐบาลไทยเปิดเสรีทางการเงินให้ธนาคารชั้นนำในต่างประเทศเข้ามาแข่งขันได้ ธนาคารกสิกรไทยได้ริเริ่มและพัฒนาสิ่งใหม่ๆ เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ ด้วยการรื้อปรับกระบวนการทำงานเป็นองค์กรแรกในประเทศไทย เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ ธนาคารได้ย้ายสำนักงานใหญ่จากถนนสีลมมาตั้งอยู่บนถนนพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร ด้วยวิสัยทัศน์ที่เห็นว่าถนนพหลโยธินจะเป็นย่านที่มีความเจริญทางธุรกิจแห่งใหม่ และต่อมาได้เปิดสำนักงานใหญ่แห่งใหม่บนถนนราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในยุคนั้นธนาคารได้จดทะเบียนเป็น “บริษัทมหาชน” และเป็นยุคที่ประสบความสำเร็จในการขยายสาขาครบ 73 จังหวัด

#### ปี พ.ศ. 2540 – 2542

ในช่วง พ.ศ. 2528 - 2538 เศรษฐกิจของประเทศไทยเติบโตอย่างรวดเร็ว จนทำให้เกิดภาวะเศรษฐกิจฟองสบู่ อันนำไปสู่วิกฤตเศรษฐกิจใน พ.ศ. 2540 ส่งผลกระทบรุนแรงต่อทุกภาคส่วน โดยเฉพาะสถาบันการเงิน ซึ่งธนาคารกสิกรไทยสามารถฝ่าวิกฤตมาได้ด้วยนโยบายและมาตรการสำคัญ อย่างไรก็ตาม “การรื้อปรับกระบวนการทำงาน” ที่เรื่อนำมาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 นับว่ามีส่วนสำคัญที่ทำให้ธนาคารมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวจนผ่านพ้นภาวะวิกฤตมาได้ ภายหลังวิกฤตเศรษฐกิจ ธนาคารได้กำหนดภารกิจและค่านิยมร่วมที่ธนาคารมุ่งหวัง ปรับโครงสร้างองค์กรครั้งใหญ่ และเปลี่ยนยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจใหม่ รวมทั้งการเป็นผู้นำในการสร้างระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสถาบันการเงินในประเทศไทย

#### ปี พ.ศ. 2543 – ปัจจุบัน

เมื่อแผนแห่งวิกฤตเศรษฐกิจผ่านพ้นไป ฟ้าใหม่ของภาคธุรกิจไทยก็เริ่มต้น จากความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ในที่สุดธนาคารก็มาถึงยุคที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบและครบวงจร ภายใต้แนวคิด “การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง” ซึ่งนำไปสู่การรวมธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย (K Companies) และได้กำหนด “K KASIKORNTHAI” เป็นสัญลักษณ์ ที่รับประกันคุณภาพและมาตรฐาน นอกจากนี้ยังได้ร่วมมือทางยุทธศาสตร์กับบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันผ่านช่องทางธนาคาร และเพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจ ธนาคารได้เปิดอาคารแจ้งวัฒนะ เพื่อเป็นศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองและศูนย์ปฏิบัติการของธนาคาร โดยเป็น “อาคารสถาปัตยกรรมสีเขียว

เขียว” ตามมาตรฐานอาคารอนุรักษ์พลังงานระดับสากล เช่นเดียวกับอาคารพหลโยธิน และอาคารสำนักงานใหญ่ ราษฎร์บูรณะ ในปัจจุบันมีพนักงานจำนวน 20,162 คน และมีสาขาทั้งหมด 880 สาขา (ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2563) ตลอดหลายทศวรรษที่ผ่านมา ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาองค์กร และผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศ ภายใต้คำขวัญ “บริการทุกระดับประทับใจ”

### วิสัยทัศน์

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง ผ่านการผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ เพื่อส่งมอบบริการทางการเงินที่มีคุณภาพมาตรฐานสากล และสร้างความยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย (ที่มา:เว็บไซต์บมจ.ธนาคารกสิกรไทย,2564 <https://kasikornbank.com/th/about/Pages>)

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผูกพันต่อองค์กร

พอร์เตอร์ และคณะ (Porter and others 1974 , อ้างถึงใน สุชาติ พรหมรักษ์, 2553 : 10) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเข้มข้นของความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน และความเกี่ยวข้องกับองค์กร โดยเฉพาะซึ่งแสดงออกในลักษณะ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เนื่องจากบุคคลมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่นๆ มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร
2. มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร โดยบุคคลจะอุทิศกำลังกาย กำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กรอย่างเต็มที่โดยความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กร อันเนื่องมาจากความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยปกติตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง มุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
3. มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร เพื่อให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ โดยบุคคลจะไม่โยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงานหรือลาออกจากองค์กรเพราะรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีความรู้สึกมั่นคงที่จะอยู่กับองค์กรนั้น

ชาลี วัตต์ (Watts, อ้างถึงใน อภิชัย ศรีเมือง, 2549 : 34-38) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่าคือความมุ่งมั่นและความสามารถที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร หรือเป็นระดับความพยายามอย่างละเอียดรอบคอบ อุทิศเวลา สติปัญญา และแรงงานลงไปในงานซึ่งการ

แสดงออกถึงความผูกพันในความหมายนี้จะต้องมีความตั้งใจของพนักงานที่ประกอบไปด้วย ความรู้สึกถึงเป้าหมาย ห่วงเห่นและภูมิใจ ซึ่งทำให้พยายามอย่างสุดความสามารถในการทำงาน และมีวิธีการ คือแหล่งทรัพยากรการสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์จากองค์กรเพื่อนำไปใช้ในการ สร้างความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยสรุป การสร้างความผูกพันเป็นเรื่องของพฤติกรรม เพราะเป็นการสร้างความรู้สึกห่วงเห่นผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์กรและต้องมีการจัดการที่ทำให้ คนมีความรู้สึกเช่นนี้ด้วย

อัลฟรา เมเซอร์ (Measure, อ้างถึงใน สวินีย์ แก้วมณี, 2549 : 10-16) ให้คำจำกัดความของคำ ว่าผูกพันคือ ระดับความมั่นใจสัญญาและการมีส่วนร่วมของพนักงานที่มีต่อองค์กร และค่านิยมของ องค์กรซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องการความสัมพันธ์ทั้งสองฝ่ายระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน

สรุปความผูกพันต่อองค์กรคือพฤติกรรมและความรู้สึกของพนักงานที่แสดงตนว่าเป็น หนึ่งเดียวกับองค์กรมีค่านิยมกลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น มีความต้องการดำรงการเป็นสมาชิก มี ความเต็มกายและเต็มใจที่จะอุทิศเพื่อปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

## 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

Edwin A. Locke (2519: 1342) กล่าวว่าไว้ว่าความพึงพอใจในงานเป็นภาวะทางอารมณ์ซึ่ง เป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลหนึ่ง หรือประสบการณ์ในงานของบุคคลหนึ่ง

Feldman & Arnold (1983 อ้างถึงใน ฉันทฐา กริหิรัญ, 2550: 9) ได้ให้ความหมายว่าความพึง พอใจในการปฏิบัติงาน คือ สิ่งที่แสดงออกหรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่อ งานที่ปฏิบัติ

Good (1973 อ้างถึงใน ฉันทฐา กริหิรัญ, 2550: 9) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความรู้สึกพอใจอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสนใจและ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่

จอมพล พิเศษกุล(2537: 13) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกที่ จะกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้โดยมีผลมา จากปัจจัยหลายด้านด้วยกันทั้งสภาพแวดล้อมภายนอกเช่น เพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา ฯลฯ และ สภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์(2535: 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็น ความรู้สึกส่วนรวมของบุคคลต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการ ปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มี

ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

Spector,1997 (อ้างถึงในทัศนีย์ อัญมณีเจริญ,2550:20) เสนอแนวความคิดว่าความพึงพอใจในงานประกอบด้วย 9 ประการมีดังนี้

- 1.) ผลตอบแทน คือ ผลตอบแทนที่เกิดจากการทำงาน การให้ค่าจ้างแรงงานในอัตราที่เหมาะสม
- 2.) ความก้าวหน้า คือ การที่พนักงานได้รับโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เหมาะสมกับความสามารถ รวมถึงการให้โอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ เพื่อพัฒนาตนเอง
- 3.) หัวหน้างาน มีทักษะการบริหารและหลักมนุษยสัมพันธ์มากน้อยเพียงใด และเมื่อมีปัญหา หัวหน้าสามารถแก้ไขหรือให้คำแนะนำแก่พนักงานได้เพียงใด หากหัวหน้าดื้อยอมทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ
- 4.) สวัสดิการต่างๆ หมายถึง สิ่งที่พนักงานได้รับตอบแทนจากการปฏิบัติงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง ค่าน้ำมันรถ บำนาญ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อความพึงพอใจในงานเช่นกัน
- 5.) รางวัลจากผลการปฏิบัติงาน เป็นการได้รับการยอมรับ คำชมเชย รวมถึงการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในหน้าที่ เป็นการรับรู้ถึงคุณค่าของตนเองจากแรงจูงใจภายใน
- 6.) ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน ได้แก่ กฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับ นโยบายและขั้นตอนการทำงาน
- 7.) เพื่อนร่วมงาน ได้แก่ พนักงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องในการทำงาน
- 8.) ลักษณะงาน มีอิสระในการทำงาน โดยอาศัยความคิดริเริ่ม มีความท้าทาย และตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน
- 9.) การสื่อสาร เป็นการได้รับข้อมูลข่าวสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เป็นการสื่อสารในองค์กร

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดของ Spector,1997 ในการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ที่มีแนวคิดความพึงพอใจในงานประกอบด้วย 9 ประการซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานทั้งสิ้น

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

2.4.1 พัทธ์หทัย จารุทวีผลบุญกุล, ชาญฤกษ์ วัฑโฒ, วิลาสิณี สุขประเสริฐ (2563) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด จำนวน 172 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวม ข้อมูล และทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยจิตใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 29.0 และ (3) ปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านชีวิตส่วนตัว ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 46

2.4.2 สมณญา แก้วกนิกและราเชนทร์ นพณัฐวงศกร(2563) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ค่าความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย เป็นการทดสอบสถิติโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติ F-Test ผลการวิจัยพบว่า 1)กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปีมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมีประสบการณ์การทำงาน 3-4 ปี) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความเชื่อถือในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือความปรารถนาที่จะพยายามรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร มีค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.78 และความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

3)ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานพบว่าโดยรวมความผูกพันในองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.49เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มีค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.55 รองลงมาคือปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.49 และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.45 ตามลำดับ

2.4.3 สายใจ นาคปั้น(2558) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในเครือบริษัทนิโต เคน โกะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานประจำในเครือบริษัทนิโต เคน โกะจำนวน 321 คนวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่มด้วยค่าสถิติ t-test และการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 ผลการวิจัย พบว่า 1.ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรพบว่า มีความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความเต็มใจในการทุ่มเทเพื่อองค์กร มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก 2.ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากร พบว่า ความผูกพันต่องานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนประสบการณ์จากการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรแตกต่างกัน 3.ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันของบุคลากรพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 53.6 อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับ ปวช./ปวส./อนุปริญญา ตำแหน่งงานพนักงานทั่วไป และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี 4.ความสัมพันธ์ของงานที่ปฏิบัติกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมีความผูกพันอยู่ในระดับมากและ 5.ความสัมพันธ์ของประสบการณ์จากการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่า มีความผูกพันอยู่ในระดับปานกลางทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรมีความผูกพันอยู่ในระดับมาก

2.4.4 ทิพวิมน์ สิ้นชนสารสมบัติ (2553) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จากกลุ่มประชากรทั้งหมดจำนวน 248 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ที่ครอบคลุมข้อมูลใน 3 ส่วนคือ ข้อมูลทั่วไปของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ซึ่งใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน, การทดสอบแบบที (t-test) และแบบ One-Way ANOVA พบว่า 1. พนักงานบริษัท ทู

คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จากกลุ่มประชากรเป็นเพศ หญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุเฉลี่ยระหว่าง 30-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.3 มีสถานภาพสมรส โสด คิดเป็นร้อยละ 72.6 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.6 มีระดับตำแหน่งงาน ระดับพนักงาน/พนักงานอาวุโส 185 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6 มีระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน 5-10 ปีคิดเป็นร้อยละ 29.4 2. พนักงานบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นที่แสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.85$  เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมของพนักงานบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก โดยที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับมาก ด้านมีทัศนคติบวกต่อองค์กรในระดับมาก ด้านการทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ด้านความภาคภูมิใจในหน้าที่และความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก และด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน หากพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความภาคภูมิใจในหน้าที่และความรับผิดชอบ มีค่า  $\bar{X} = 4.06$  ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อองค์กร มีค่า  $\bar{X} = 4.04$  ด้านมีทัศนคติบวกต่อองค์กร มีค่า  $\bar{X} = 3.90$  ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีค่า  $\bar{X} = 3.83$  และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรมีค่า  $\bar{X} = 3.50$  ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างๆ ที่กำหนดไว้เป็นสมมติฐานว่า มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรที่แตกต่างกัน ได้ผลการศึกษาวิจัยดังนี้ 3.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันไม่มีผลทำให้ระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรแตกต่างกัน 3.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันไม่มีผลทำให้ระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรแตกต่างกัน 3.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันไม่มีผลทำให้ระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรแตกต่างกัน 3.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันไม่มีผลทำให้ระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรแตกต่างกัน 3.5 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันไม่มีผลทำให้ระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรแตกต่างกัน 3.6 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันไม่มีผลทำให้ระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรแตกต่างกัน

2.4.5 ภาครัฐ นาทอง (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 279 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อประมวลผลข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ตัวแปรอายุแตกต่างกันจะมีผลต่อความ

ผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยทางสถิติ ส่วนตัวแปรระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และสังกัด ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร 2. ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ ) โดยที่ปัจจัยที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรเรียงลำดับจากมากไป น้อยคือความมีอิสระในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) ความสำคัญของงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) ความมีเอกลักษณะของงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) และการมีส่วนร่วมของงานระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ ) 3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) โดยที่ปัจจัยที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.41$ ) และความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.93$ ) 4. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ )

2.4.6 วรารักษ์ ติเลิศพันธ์(2557)“ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายรายการและฝ่ายโฆษณา บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน 2) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานงานกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 347 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ ค่าสถิติ t-test , F-test และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันผลการวิจัย พบว่าปัจจัยด้านความผูกพันองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1.พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน 2.ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานกับปัจจัยด้านความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก 3.ปัจจัยด้านความต้องการของพนักงานกับปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร มีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก

2.4.7 ปวีณา ทรงนุวัต(2558) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรและศึกษาความพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล 289 คนจากการสุ่มแบบสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การ



วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า อายุ อายุการทำงานมีผลต่อความผูกพันขององค์กรแตกต่างกัน ส่วนสถานภาพ รายได้ และ ตำแหน่งงานมีผลต่อความผูกพันขององค์กรไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในงานของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง และอยู่ในทิศทางเดียวกัน

#### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

2.4.8 ฮีบิเนียค และ อัลตโต (Hrebiniak and Alutto.1972) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลขององค์กร พบว่า ในด้านเพศมีความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร โดยที่ผู้หญิงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ชาย Mowday ได้อธิบายว่าอาจเป็นเพราะว่าผู้หญิงต้องการให้สังคมยอมรับ สถานภาพสมาชิกในองค์กรจึงสำคัญต่อผู้หญิงมาก ทำให้ผู้หญิงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าจึงเปลี่ยนงานน้อย

2.4.9 ดิคอนนิค และ สติลเวล (Deconinck and Stilwell. 1996) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในสตรีที่เป็นผู้บริหารฝ่ายการโฆษณา ได้ค้นพบตัวแปรได้แก่ ระดับความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้น โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งและการกระจายความยุติธรรม โดยตัวแปรเหล่านี้นำไปสู่การยกระดับความผูกพันต่อองค์กร หากระดับความรู้ถึงความขัดแย้งและการเลือกปฏิบัติสูงขึ้นไปจะทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรลดลง ความพึงพอใจในการและโอกาสการเลื่อนตำแหน่งเป็นตัวแปรสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นความพึงพอใจในงานสามารถลดการเปลี่ยนงานได้ ส่วนการรับรู้เลือกปฏิบัติมีความสำคัญรองลงมาจากความพึงพอใจในงาน ฉะนั้นการรับรู้การเลือกปฏิบัติในระดับสูงขึ้นไปจึงเป็นสาเหตุให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

2.4.10 มาร์ติน และ ฮาเฟอร์ (Martin and Hafer. 1995) ได้ศึกษาถึงการเชื่อมโยงระหว่างการเปลี่ยนงานและการมีส่วนร่วมในงานและความผูกพันต่อองค์กร พบว่าการมีส่วนร่วมในงานและความผูกพันต่อองค์กรมีผลกระทบต่อการทำงาน พบว่าความต้องการภายใน เช่น งานที่ท้าทายก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วมในงาน ความต้องการภายนอก เช่น ค่าจ้าง สวัสดิการ และโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง มีผลต่อทัศนคติต่อความผูกพันต่อองค์กร และยังพบอีกว่าการออกแบบงานใหม่ให้พนักงานมีส่วนในการตัดสินใจด้วยตนเองมากขึ้นจะช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วมในงานมากขึ้นอีกด้วย

# บทที่ 3

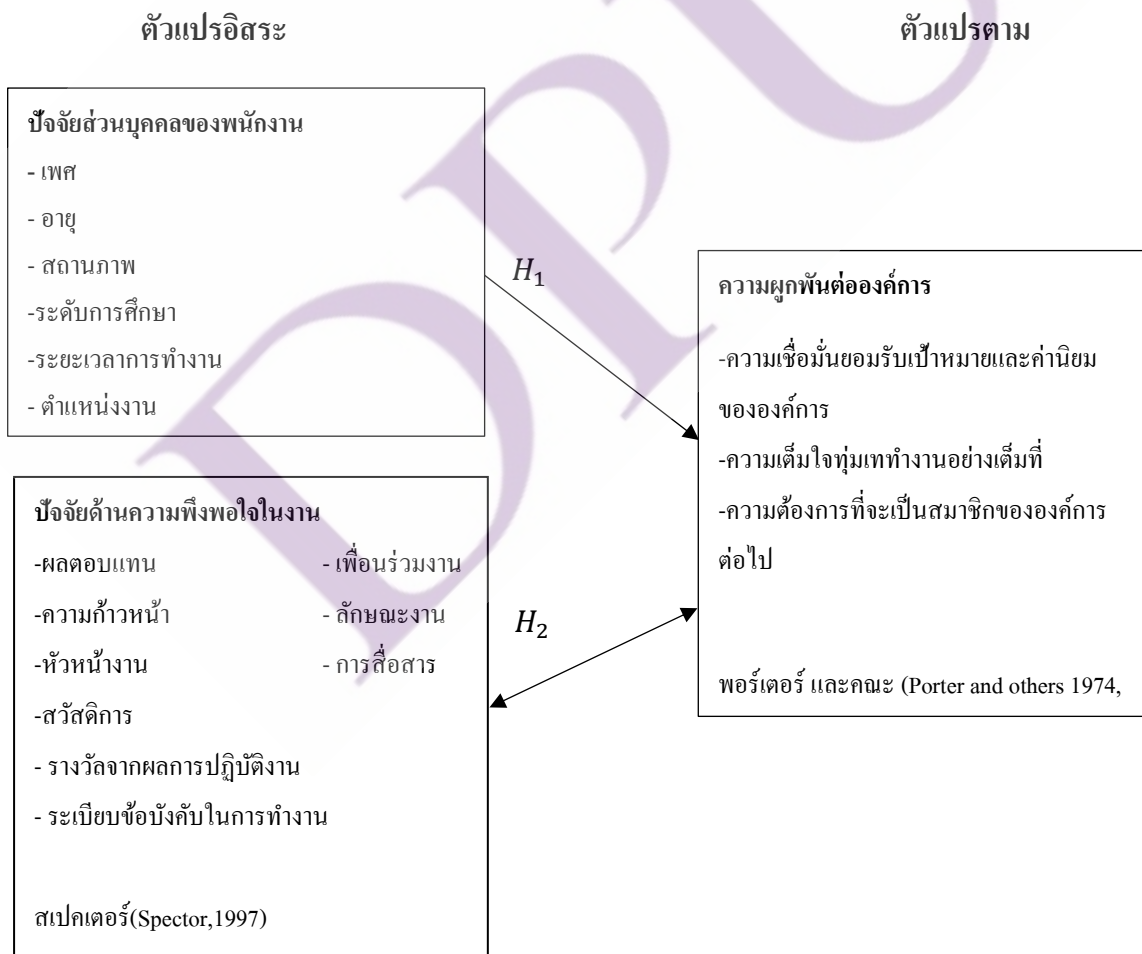
## ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกสิกรไทยภาค2 เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดของการดำเนินการวิจัย ดังนี้

### 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ ได้นำแนวคิดความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของ สเปคเตอร์ (Spector,1997) และความผูกพันของพนักงานในองค์กรตามแนวคิดของ พอร์เตอร์ และคณะ (Porter and others 1974 , อ้างถึงใน สุชาติดา พรหมรักษ์, 2553 : 10)

ภาพที่ 3.1: ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม



### 3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ภาค 2 รวมจำนวนสาขาทั้งหมด 35 สาขา ได้แก่ สาขาทำอากาศยานดอนเมือง สาขาสะพานใหม่ดอนเมือง สาขาฉีควนิวัชโยธิน สาขาทำอากาศยานดอนเมือง2 สาขาการบินไทย สาขาลาดพร้าว10 สาขาจตุจักรพลาซ่า สาขายูเนี่ยน มอลล์ ลาดพร้าว สาขานนรมอินทรา สาขาสี่แยกวงหิน สาขาเซ็นทรัลรามอินทรา สาขาเซ็นทรัลลาดพร้าว สาขาลาดพร้าว25 สาขาสาละยุดิธรรม สาขาบางเขน สาขาประชาชนวิเศษ1 สาขาอาคารชั้นทาวเวอร์ส สาขาแอนเนอร์รี่ คอมเพล็กซ์(ปตท) สาขาไอทีสแควร์ สาขาโลตัสลำลูกกา คลอง2 สาขาเซ็นทรัลรังสิต สาขาโลตัสนวนคร สาขาบิ๊กซีสุขาภิบาล5 สาขาฟิวเจอร์พาร์ครังสิต สาขาฟิวเจอร์พาร์ครังสิต2 สาขาบิ๊กซีรังสิตคลอง3 สาขาเทสโก้โลตัสคลองหลวง สาขาเออร์เบินสแควร์ สาขาโลตัสรังสิต สาขาลาดไทย สาขาสี่มุมเมือง ลาดพร้าว10 สาขาศูนย์ราชการ สาขาสรงประภาดอนเมือง สาขาคลองหลวง เป็นจำนวนพนักงานทั้งหมด 338 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 15 มีนาคม 2564 ที่มา:ฝ่ายทรัพยากรบุคคล)

การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเนื่องจากการวิจัยนี้ทราบขนาดของประชากร ผู้วิจัยจึงคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังนั้นสูตรสำเร็จของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973) ดังนี้

$n$  = ขนาดตัวอย่างที่ต้องการ

$N$  = ขนาดประชากร = 338 คน

$e$  = ความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ = 5%

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

$$n = \frac{338}{1 + 338(0.05)^2}$$

$$n = 183 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 183 คน แต่ในการดำเนินการจะป้องกันความผิดพลาดโดยบวกเพิ่มอีก 10% ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจะเท่ากับ 202 คน การเลือกสุ่มตัวอย่าง

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

### 3.3 การสร้างและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 ทบทวนวรรณกรรมและเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษา ค้นคว้าการวิจัยต่างๆ เพื่อให้เข้าใจถึงแนวคิด ทฤษฎี เพื่อสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยนี้

3.3.2 สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ

3.3.3 นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องให้ครอบคลุมทั้งด้าน โครงสร้าง เนื้อหา และภาษาที่ใช้เพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3.4 ทำ Pre-test แบบสอบถามจำนวน 30 ชุดโดยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability test) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา-ครอนบาค (Alpha-Cronbach Coefficiencie) เกณฑ์ความเชื่อมั่นควรมีค่าไม่น้อยกว่า 0.7

3.3.5 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องและตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้วนำไปใช้เก็บตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดย ลักษณะของแบบสอบถามปลายปิด ซึ่งคำถาม ได้ถูกแบ่งออกเป็น 3 ส่วน จำนวนทั้งหมด 42 ข้อ ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงาน สถานภาพ ตำแหน่ง โดยมีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลด้านความพึงพอใจในงานแบ่งออกเป็น 9 ด้าน  
1) ผลตอบแทน 2) ความก้าวหน้า 3) หัวหน้างาน 4) สวัสดิการ 5) รางวัลจากผลการปฏิบัติงาน  
6) ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน 7) เพื่อนร่วมงาน 8) ลักษณะงาน 9) การสื่อสาร จำนวน 27 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานในองค์การแบ่งออกเป็น 3 ด้าน 1) ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ 2) ความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ 3) ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเป็นแบบปลายเปิด ได้แก่ ข้อเสนอแนะของท่านที่คิดว่าองค์การควรมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

ส่วนที่ 2,3 แบบสอบถามที่ใช้ในการวัดระดับข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval scale) มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed-ended questions) โดยมีลักษณะคำถามในแบบให้ประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวทางของลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยกำหนดค่าระดับคะแนนของช่วงน้ำหนัก 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยมีการจัดระดับของค่าคะแนนเฉลี่ยโดยใช้สูตรหาความกว้างของอัตราภาคชั้นตามที่ (Yamane,1973) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{หาความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การให้ช่วงคะแนนแบบสอบได้ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 การเก็บรวบรวมในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นข้อมูลที่จะเก็บจากพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ภาค 2 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

1. ขอความอนุเคราะห์ข้อมูล โดยให้พนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ภาค 2

ตอบแบบสอบถาม

2. ทำการแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานธนาคารกสิกรไทยตามที่กำหนด โดยผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในข้อคำถามและมีความต้องการที่จะตอบแบบสอบถาม

3. หลังจากนั้นรอรับแบบสอบถามคืนหลังจากกลุ่มตัวอย่างพร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถามทุกฉบับ

4. จัดทำข้อมูลโดยกำหนดรหัสการแปรข้อมูลและเตรียมการวิเคราะห์

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้ทำการศึกษาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ จากหนังสือ งานวิจัย และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

### 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

#### 3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

- 1) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงาน สถานภาพ ตำแหน่ง

- 2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน

- 3) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร

#### 3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

- 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร จำแนกตามเพศ ใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยค่าสถิติ (Independent sample) t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สำหรับอายุ

ระยะเวลาการทำงาน การศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง จะวัดความแปรปรวนของค่าเฉลี่ย (Analysis of Variance) ด้วยค่าสถิติ F-test (Anova) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ (Multiple comparison) ด้วยวิธี Least Significance (LSD)

3.5.3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันของพนักงานในองค์กรการ วัตถุประสงค์ข้อนี้วัดสมมติฐานการวิจัยด้วยค่าความสัมพันธ์เชิงสถิติ Pearson's Correlation Coefficient (r) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้เกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ 5 ระดับ ดังนี้ (Hinkle D.E.,1998)

ค่า r		ระดับของความสัมพันธ์
0.90 - 1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
0.70 - 0.90	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.50 - 0.70	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.30 - 0.50	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
0.00 - 0.30	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกสิกรไทยภาค 2 จากการตอบแบบสอบถาม และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ ประเมินผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS การนำเสนอข้อมูลผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล
2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในงานของพนักงาน
3. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานของปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
5. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานของความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมายผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t – test
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F – test
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
LSD	แทน	ค่าสถิติสำหรับการทดสอบความแตกต่างด้วยการจับคู่พหุคูณ
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ



#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 202 ชุด ตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานในองค์กร โดยหาความถี่และค่าร้อยละ เพื่อความสะดวกในการพิจารณาจึงได้นำเสนอในรูปแบบตารางและบรรยายประกอบดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
หญิง	130	64.40
ชาย	72	35.60
รวม	202	100.00
<b>2. อายุ</b>		
21-30 ปี	110	54.50
31-40 ปี	66	32.70
41-50 ปี	20	9.90
51 ปีขึ้นไป	6	3.00
รวม	202	100.00
<b>3. สถานภาพ</b>		
โสด	150	74.30
สมรส	40	19.80
หย่าร้าง/หม้าย	12	5.90
รวม	202	100.00
<b>4. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	162	80.20
ปริญญาโท	36	17.80
สูงกว่าปริญญาโท	4	2.00
รวม	202	100.00

	จำนวน	ร้อยละ
<b>5. ระยะเวลาการทำงาน</b>		
น้อยกว่า 5 ปี	87	43.10
6-10 ปี	81	40.10
11-15 ปี	27	13.40
15 ปีขึ้นไป	7	3.50
<b>รวม</b>	202	100.00
<b>6. ตำแหน่งงานในองค์กร</b>		
พนักงานชั้นต้น	37	18.30
พนักงานชั้นกลาง	50	24.80
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	71	35.10
หัวหน้าส่วน	23	11.40
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	13	6.40
ผู้อำนวยการฝ่าย	8	4.00
<b>รวม</b>	202	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานบมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 202 คน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และตำแหน่งงานในองค์กร ดังนี้

ด้านเพศพบว่าประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 64.40 และเป็นเพศชาย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 35.60

ด้านอายุพบว่าประชากรส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 อายุ 41-50ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 และน้อยที่สุดคืออายุ 51ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ด้านสถานภาพพบว่าประชากรส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 74.30 รองลงมาคือสถานภาพสมรสจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 และน้อยที่สุดคือสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90

ด้านระดับการศึกษาพบว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 80.20 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 และที่น้อยที่สุดคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทจำนวนจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ด้านระยะเวลาการทำงานพบว่าประชากรส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10 รองลงมาคือมีระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 และระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 ลำดับสุดท้าย ระยะเวลาการทำงาน 15 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

ด้านตำแหน่งงานในองค์กรพบว่าประชากรส่วนใหญ่เป็นผู้ช่วยหัวหน้าส่วน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 รองลงมาคือพนักงานชั้นกลางจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 และระดับพนักงานชั้นกลาง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 ระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 และลำดับสุดท้ายผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

#### 4.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ในส่วนนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนาจากค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อธิบายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย 9 ด้าน ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 9 ด้าน โดยภาพรวม

ความพึงพอใจในงานของพนักงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
ด้านผลตอบแทน	4.09	0.64	เห็นด้วยมาก	6
ด้านความก้าวหน้า	4.12	0.61	เห็นด้วยมาก	4
ด้านหัวหน้างาน	3.99	0.62	เห็นด้วยมาก	9
ด้านสวัสดิการ	4.56	0.54	เห็นด้วยมากที่สุด	1
ด้านรางวัลจากผลการปฏิบัติงาน	4.19	0.58	เห็นด้วยมาก	3
ด้านระเบียบข้อบังคับในการทำงาน	4.09	0.62	เห็นด้วยมาก	7
ด้านเพื่อนร่วมงาน	4.11	0.51	เห็นด้วยมาก	5
ด้านลักษณะงาน	4.06	0.55	เห็นด้วยมาก	8
ด้านการสื่อสาร	4.47	0.56	เห็นด้วยมากที่สุด	2
ภาพรวมด้านความพึงพอใจในงาน	<b>4.18</b>	<b>0.44</b>	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานธนาคาร กสิกรไทยภาค 2 จำนวน 202 คน ที่มีต่อความพึงพอใจในงานทั้ง 9 ด้าน โดยภาพรวมพบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 โดยด้านสวัสดิการมีค่าเฉลี่ย 4.56

ด้านการสื่อสารมีค่าเฉลี่ย 4.47 ด้านรางวัลจากผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย 4.19 ด้านความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ย 4.12 ด้านเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ย 4.11 ในส่วนของด้านผลตอบแทนและด้านระเบียบข้อบังคับในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.09 ต่อมาในด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ย 4.06 และลำดับสุดท้ายด้านหัวหน้างานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99

#### 4.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

การวิเคราะห์ในส่วนนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนาจากค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอธิบายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรประกอบด้วย 3 ด้าน

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงระดับความคิดเห็นของผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	4.28	0.59	เห็นด้วยมากที่สุด	1
ความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่	4.26	0.59	เห็นด้วยมากที่สุด	2
ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป	4.09	0.72	เห็นด้วยมาก	3
ภาพรวมด้านความผูกพันต่อองค์กร	4.21	0.57	เห็นด้วยมากที่สุด	

ตารางที่ 4.3 แสดงระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำนวน 202 คน ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่าโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.21 ซึ่งเป็นระดับความเห็นที่เห็นด้วยมากที่สุด ในด้านของความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ และด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 , 4.26 , และ 4.09 ตามลำดับ

#### 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานของปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

การวิเคราะห์ในส่วนนี้ใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรแตกต่างกัน สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

$H_0$  เพศที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

$H_1$  เพศที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.4 แสดงการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร  
จำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์กร	T – test for Equality of Means						ผลการทดสอบ สมมติฐาน
	เพศ	$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.	
ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	หญิง	4.32	0.60	1.34	200	0.179	ไม่แตกต่างกัน
	ชาย	4.20	0.56				
ความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่าง เต็มที่	หญิง	4.30	0.58	1.18	200	0.237	ไม่แตกต่างกัน
	ชาย	4.19	0.60				
ความต้องการที่จะเป็น สมาชิกขององค์กรต่อไป	หญิง	4.10	0.74	0.37	200	0.705	ไม่แตกต่างกัน
	ชาย	4.06	0.69				
ภาพรวม	หญิง	4.24	0.58	1.03	200	0.304	ไม่แตกต่างกัน
	ชาย	4.15	0.56				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.4 พบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาค 2  
จำแนกตามเพศ ในภาพรวมความผูกพันต่อองค์กรมีค่า Sig เท่ากับ 0.304 แสดงว่ายอมรับ  
สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าผู้ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับ  
ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจ  
ทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ ด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

$H_0$  อายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

$H_1$  อายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5 แสดงการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์การ จำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อ องค์การ		ผลการทดสอบ					สมมติฐาน
		SS	df	MS	F	Sig.	
ความเชื่อมั่นยอมรับ เป้าหมายและค่านิยม ขององค์การ	ระหว่างกลุ่ม	12.91	3.00	4.30	14.71	0.00*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	57.92	198.00	0.29			
	รวม	70.83	201				
ความเต็มใจทุ่มเท ทำงานอย่างเต็มที่	ระหว่างกลุ่ม	11.14	3.00	3.71	12.29	0.00*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	59.82	198	0.30			
	รวม	70.96	201				
ความต้องการที่จะเป็น สมาชิกขององค์การ ต่อไป	ระหว่างกลุ่ม	24.48	3.00	8.16	20.09	0.00*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	80.41	198	0.40			
	รวม	104.89	201				
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	15.35	3.00	5.11	19.80	0.00*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	51.15	198	0.25			
	รวม	66.50	201				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.5 ความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามอายุ ในภาพรวมพบว่าค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.00 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) หมายความว่าอายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ ด้านความ

ต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มีค่า Sig ต่ำว่า 0.05 จึงต้องการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มอายุต่างๆ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		4.16	4.23	4.95	4.88
21-30 ปี	4.16		0.71	-0.78*	-0.72*
31-40 ปี	4.23			-0.71*	-0.65*
41-50 ปี	4.95				0.06
51 ปีขึ้นไป	4.88				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มอายุต่างๆ พบว่าพนักงานที่มีอายุ 21-30ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41-50ปี และ 51ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอายุ 31-40ปี มีความผูกพันน้อยกว่าพนักงานที่อายุ 41-50ปี และ 51ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มอายุต่างๆ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		4.15	4.21	4.85	4.94
21-30 ปี	4.15		-0.05	-0.69*	-0.78*
31-40 ปี	4.21			-0.63	-0.73
41-50 ปี	4.85				-0.09
51 ปีขึ้นไป	4.94				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มอายุต่างๆ พบว่าพนักงานที่มีอายุ 21-30ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41-50ปีและพนักงานที่อายุ 51ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มอายุต่างๆ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		3.85	4.15	4.90	5.00
21-30 ปี	3.85		-0.30*	-1.04*	-1.14*
31-40 ปี	4.15			-0.74*	-0.84*
41-50 ปี	4.90				-0.10
51 ปีขึ้นไป	5.00				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยรายคู่ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มอายุต่างๆ พบว่าพนักงานที่มีอายุ 21-30ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-40ปี , 41-50ปี และ 51ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอายุ 31-40ปี มีความผูกพันน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41-50ปี และ 51ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

$H_0$  สถานภาพที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

$H_1$  สถานภาพที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร จำแนกตามสถานภาพ

ความผูกพันต่อ องค์กร		ผลการทดสอบ					สมมติฐาน
		SS	df	MS	F	Sig.	
ความเชื่อมั่นยอมรับ เป้าหมายและค่านิยม ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	5.42	2	2.71	8.24	0.00*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	65.41	199	0.32			
	รวม	70.83	2				
ความเต็มใจทุ่มเท ทำงานอย่างเต็มที่	ระหว่างกลุ่ม	5.38	2	2.69	8.16	0.00*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	65.58	199	0.33			
	รวม	70.96	201				



ความผูกพันต่อ องค์กร	ผลการทดสอบ						สมมติฐาน
	SS	df	MS	F	Sig.		
ความต้องการที่จะเป็น สมาชิกขององค์กร ต่อไป	ระหว่างกลุ่ม	13.02	2	6.51	14.10	0.00*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	91.86	199	0.46			
	รวม	104.89	201				
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.29	2	3.64	12.26	0.00*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	59.20	199	0.29			
	รวม	66.50	201				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.9 ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามอายุ ในภาพรวมพบว่าค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.00 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้าน ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ ด้าน ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มีค่า Sig ต่ำว่า 0.05 จึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มสถานภาพต่างๆ

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
		4.20	4.42	4.83
โสด	4.20		0.22*	-0.63*
สมรส	4.42			4.40*
หย่าร้าง/หม้าย	4.83			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างสถานภาพต่างๆ พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส และน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้ายอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความผูกพันมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มสถานภาพต่างๆ

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
		4.19	4.35	4.86
โสด	4.19		-0.16	0.66*
สมรส	4.35			-0.50*
หย่าร้าง/หม้าย	4.86			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างสถานภาพต่างๆ พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย พนักงานที่มีสถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่น้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างสถานภาพต่างๆ

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
		3.94	4.43	4.75
โสด	3.94		-0.48*	-0.80*
สมรส	4.43			-0.31
หย่าร้าง/หม้าย	4.75			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างสถานภาพต่างๆ พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสและสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

$H_0$  ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

$H_1$  ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์การ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อ องค์การ		ผลการทดสอบ					สมมติฐาน
		SS	df	MS	F	Sig.	
ความเชื่อมั่นยอมรับ เป้าหมายและค่านิยม ขององค์การ	ระหว่างกลุ่ม	1.68	2	0.84	2.42	0.091	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	69.15	199	0.34			
	รวม	70.83	201				
ความเต็มใจทุ่มเท ทำงานอย่างเต็มที่	ระหว่างกลุ่ม	2.82	2	1.41	4.13	0.017*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	68.13	199	0.34			
	รวม	70.96	201				
ความต้องการที่จะเป็น สมาชิกขององค์การ ต่อไป	ระหว่างกลุ่ม	4.13	2	2.06	4.08	0.018*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	100.75	199	0.50			
	รวม	104.89	201				
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.74	2	1.37	4.28	0.015*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	63.75	199	0.32			
	รวม	66.50	201				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.13 ความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมพบว่าค่า Sig ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) หมายความว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ มีค่า Sig 0.06 ด้านความเชื่อมั่นยอมรับ

เป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มีค่า Sig ต่ำว่าหรือเท่ากับ 0.05 จึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาต่างๆ

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
		4.22	4.37	5.00
ปริญญาตรี	4.22		-0.014	-0.77*
ปริญญาโท	4.37			-0.62*
สูงกว่าปริญญาโท	5.00			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาต่างๆ พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่น้อยกว่าพนักงานระดับการศึกษาปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานระดับการศึกษาปริญญาโทมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาต่างๆ

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
		4.04	4.20	5.00
ปริญญาตรี	4.04		-0.16	-0.95*
ปริญญาโท	4.20			-0.79*
สูงกว่าปริญญาโท	5.00			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาต่างๆ พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปน้อยกว่าพนักงานระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานระดับการศึกษาปริญญาโทมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

$H_0$  ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

$H_1$  ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์การ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ความผูกพันต่อ องค์การ		ผลการทดสอบ					สมมติฐาน
		SS	df	MS	F	Sig.	
ความเชื่อมั่นยอมรับ เป้าหมายและค่านิยม ขององค์การ	ระหว่างกลุ่ม	12.62	3	4.20	14.30	0.00*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	58.21	198	0.29			
	รวม	70.83	201				
ความเต็มใจทุ่มเท ทำงานอย่างเต็มที่	ระหว่างกลุ่ม	11.25	3	3.75	12.44	0.00*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	59.70	198	0.30			
	รวม	70.96	201				
ความต้องการที่จะเป็น สมาชิกขององค์การ ต่อไป	ระหว่างกลุ่ม	25.93	3	8.64	21.68	0.00*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	78.95	198	0.39			
	รวม	104.89	201				
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	15.79	3	5.26	20.56	0.00*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	50.70	198	0.25			
	รวม	66.50	201				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.16 ความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน ในภาพรวมพบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.00 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) หมายความว่าระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้านพบว่าด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ ด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มีค่า Sig. ต่ำว่า 0.05 จึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระยะเวลาการทำงาน

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	15 ปีขึ้นไป
		4.09	4.25	4.79	4.90
น้อยกว่า 5 ปี	4.09		-0.15	-0.69*	-0.80*
6-10 ปี	4.25			-0.53*	-0.64*
11-15 ปี	4.79				-0.11
15 ปีขึ้นไป	4.90				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระยะเวลาการทำงานต่างๆ พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 5ปีมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 11-15ปีและ 15ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 6-10ปีมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 11-15ปีและ 15ปีขึ้นไปมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระยะเวลาการทำงาน

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	15 ปีขึ้นไป
		4.09	4.23	4.71	4.95
น้อยกว่า 5 ปี	4.09		-0.13	-0.61*	-0.85*
6-10 ปี	4.23			-0.48*	-0.71*
11-15 ปี	4.71				-0.23
15 ปีขึ้นไป	4.95				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระยะเวลาการทำงานต่างๆ พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า

กว่า 5ปีมีความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน11-15ปีและ15ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน6-10ปีมีความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน11-15ปีและ 15ปีขึ้นไปมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน11-15ปีมีความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน15ปีขึ้นไป มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การ ด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระยะเวลาการทำงาน

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	15 ปีขึ้นไป
		3.77	4.14	4.72	5.00
น้อยกว่า 5 ปี	3.77		-0.37*	-0.95*	-1.22*
6-10 ปี	4.14			-0.58*	-0.85*
11-15 ปี	4.72				-0.27
15 ปีขึ้นไป	5.00				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระยะเวลาการทำงานต่างๆ พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 5ปีมีความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไปน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน6-10ปี ,11-15ปีและ15ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน6-10ปีมีความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไปน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน11-15ปีและ15ปีขึ้นไปมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 ตำแหน่งงานในองค์กรที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

$H_0$  ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

$H_1$  ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กร

ความผูกพันต่อ องค์กร		ผลการทดสอบ					สมมติฐาน
		SS	df	MS	F	Sig.	
ความเชื่อมั่นยอมรับ เป้าหมายและค่านิยม ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	14.07	5	2.81	9.71	0.00*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	56.76	196	0.29			
	รวม	70.83	201				
ความเต็มใจทุ่มเท ทำงานอย่างเต็มที่	ระหว่างกลุ่ม	14.05	5	2.81	9.67	0.00*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	56.91	196	0.29			
	รวม	70.96	201				
ความต้องการที่จะเป็น สมาชิกขององค์กร ต่อไป	ระหว่างกลุ่ม	27.79	5	5.55	14.12	0.00*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	77.10	196	3.93			
	รวม	104.89	201				
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	17.75	5	3.55	14.27	0.00*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	48.75	196	0.24			
	รวม	66.50	201				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.20 ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กรในภาพรวมพบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.00 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) หมายความว่าระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเท



ทำงานอย่างเต็มที่ ด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มีค่า Sig ต่ำว่า 0.05 จึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างตำแหน่งงานในองค์กร

ตำแหน่งงาน	ค่าเฉลี่ย	พนง. ชั้นต้น	พนง. ชั้นกลาง	ผู้ช่วยหัวหน้า ส่วน	หัวหน้า ส่วน	ผู้ช่วย ผู้อำนวยการฝ่าย	ผู้อำนวยการฝ่าย
		3.98	4.12	4.32	4.36	4.94	4.91
พนักงานชั้นต้น	3.98		-0.13	-0.34*	-0.40*	-0.96	-0.93*
พนักงานชั้นกลาง	4.12			-0.20*	-0.27*	-0.82*	-0.79*
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	4.32				-0.06	-0.62*	-0.58*
หัวหน้าส่วน	4.36					-0.55*	-0.52*
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	4.94						0.32
ผู้อำนวยการฝ่าย	4.91						

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างตำแหน่งงานในองค์กรต่างๆ พบว่าพนักงานชั้นต้นมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรน้อยกว่าตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ตำแหน่งหัวหน้าส่วนและตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานชั้นกลางมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรน้อยกว่าพนักงานตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ตำแหน่งหัวหน้าส่วน ตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายและตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตำแหน่งงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วนมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรน้อยกว่าพนักงานตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายและตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตำแหน่งงานหัวหน้าส่วนมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรน้อยกว่าพนักงานตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายและตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่  
เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างตำแหน่งงานในองค์กร

ตำแหน่งงาน	ค่าเฉลี่ย	พนง. ชั้นต้น	พนง. ชั้นกลาง	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	หัวหน้าส่วน	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	ผู้อำนวยการฝ่าย
		4.00	4.12	4.24	4.42	4.94	4.95
พนักงานชั้นต้น	4.00		-0.12	-0.24*	-0.42*	-0.94*	-0.95*
พนักงานชั้นกลาง	4.12			-0.12	-0.29*	-0.82*	-0.83*
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	4.24				-0.17	-0.69*	-0.70*
หัวหน้าส่วน	4.42					-0.52*	-0.53*
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	4.94						-0.01
ผู้อำนวยการฝ่าย	4.95						

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่  
เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างตำแหน่งงานในองค์กรต่างๆ พบว่าพนักงานชั้นต้นมีความผูกพันต่อ  
องค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ที่น้อยกว่าตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ตำแหน่ง  
หัวหน้าส่วน ตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายและตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ 0.05 พนักงานชั้นกลางมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่  
น้อยกว่าพนักงานตำแหน่งหัวหน้าส่วน ตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายและตำแหน่งผู้อำนวยการ  
ฝ่ายมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตำแหน่งงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วนมีความผูกพันต่อองค์กรด้าน  
ความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่น้อยกว่าพนักงานตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายและตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการฝ่ายมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตำแหน่งงานหัวหน้าส่วนมีความผูกพันต่อ  
องค์กรด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่น้อยกว่าพนักงานตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย  
และตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร  
ต่อไป เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างตำแหน่งงานในองค์กร

ตำแหน่งงาน	ค่าเฉลี่ย	พนง. ชั้นต้น	พนง. ชั้นกลาง	ผู้ช่วยหัวหน้า ส่วน	หัวหน้า ส่วน	ผู้ช่วย ผู้อำนวยการฝ่าย	ผู้อำนวยการ ฝ่าย
		3.77	3.76	4.11	4.44	4.92	5.00
พนักงานชั้นต้น	3.77		0.01	-0.34*	-0.67*	-1.14*	-1.22*
พนักงานชั้นกลาง	3.76			-0.35*	-0.68*	-1.16*	-1.24*
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	4.11				-0.33*	-0.80*	-0.88*
หัวหน้าส่วน	4.44					-0.47*	-0.55*
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	4.92						-0.07
ผู้อำนวยการฝ่าย	5.00						

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างตำแหน่งงานในองค์กรต่างๆ พบว่าพนักงานชั้นต้นมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรน้อยกว่าตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ตำแหน่งหัวหน้าส่วน ตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายและตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานชั้นกลางมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรน้อยกว่าพนักงานตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ตำแหน่งหัวหน้าส่วน ตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายและตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตำแหน่งงานผู้ช่วยหัวหน้าส่วนมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรน้อยกว่าพนักงานตำแหน่งหัวหน้าส่วน ตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายและตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตำแหน่งหัวหน้าส่วนมีความผูกพันต่อองค์กรความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรน้อยกว่าพนักงานตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายและตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ตารางที่ 4.24 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน	ความผูกพันต่อองค์กร		
	r (Pearson's Correlation)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ผลตอบแทน	0.416**	0.000	ระดับต่ำ
ความก้าวหน้า	0.469**	0.000	ระดับต่ำ
หัวหน้างาน	0.441**	0.000	ระดับต่ำ
สวัสดิการ	0.469**	0.000	ระดับต่ำ
รางวัลจากผลการปฏิบัติงาน	0.547**	0.000	ระดับปานกลาง
ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน	0.476**	0.000	ระดับต่ำ
เพื่อนร่วมงาน	0.613**	0.000	ระดับปานกลาง
ลักษณะงาน	0.552**	0.000	ระดับปานกลาง
การสื่อสาร	0.642**	0.000	ระดับปานกลาง
รวม	0.673**	0.000	ระดับปานกลาง

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.24 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์แบบ Pearson's ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.673 แสดงว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานโดยรวมกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านผลตอบแทน ด้านความก้าวหน้า ด้านสวัสดิการ ด้านหัวหน้างาน และด้านระเบียบข้อบังคับในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.416 0.469 0.441 0.469 และ 0.476 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในความสัมพันธ์ระดับต่ำ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกสิกรไทยภาค 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรและเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันของพนักงานในองค์กร โดยประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับคือสามารถใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและส่งเสริมด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรหรือช่วยเหลือพนักงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะส่งผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 2 จำนวน 202 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยลักษณะของแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งคำถามได้ถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลด้านความพึงพอใจในงานแบ่งออกเป็น 9 ด้าน 1) ผลตอบแทน 2) ความก้าวหน้า 3) หัวหน้างาน 4) สวัสดิการ 5) รางวัลจากผลการปฏิบัติงาน 6) ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน 7) เพื่อนร่วมงาน 8) ลักษณะงาน 9) การสื่อสาร ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานในองค์กรแบ่งออกเป็น 3 ด้าน 1) ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ 3) ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเป็นแบบปลายเปิด ได้แก่ ข้อเสนอแนะของท่านที่คิดว่าองค์กรควรมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้

การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยการใช้โปรแกรม SPSS ในการหาค่าความถี่ จำนวน และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานและตำแหน่งในองค์กร หาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในงานของพนักงานและความผูกพันในองค์กร ในส่วนของการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร ใช้การทดสอบค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในกรณีที่มี 2 กลุ่มตัวแปร แต่ถ้ามี 3 กลุ่มตัวแปรขึ้น จะวัดความแปรปรวนของค่าเฉลี่ย (Analysis of variance) ด้วยค่าสถิติ F-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ (Multiple comparison) ด้วยวิธี Least Significance Difference (LSD) ในส่วนของการศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันของพนักงานในองค์กรจะวัด สมมุติฐานการวิจัยด้วยค่าความสัมพันธ์เชิงสถิติ Pearson's Correlation Coefficient (r) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของ พนักงานในองค์กร กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกสิกรไทยภาค 2 สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 202 คน พบว่าประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 64.40 และเป็นเพศชาย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 35.60 ด้านอายุพบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 อายุ 41-50ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 และน้อย ที่สุดคืออายุ 51ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ด้านสถานภาพพบว่าประชากรส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 74.30 รองลงมาคือสถานภาพสมรสจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 และน้อยที่สุดคือสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 ด้านระดับการศึกษาพบว่าประชากรส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 80.20 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 และที่น้อย ที่สุดคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทจำนวนจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ด้านระยะเวลา การทำงานพบว่าประชากรส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อย ละ 43.10 รองลงมาคือมีระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 และ ระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 ลำดับสุดท้าย ระยะเวลาการ ทำงาน 15 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ด้านตำแหน่งงานในองค์กรพบว่าประชากร ส่วนใหญ่เป็นผู้ช่วยหัวหน้าส่วน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 รองลงมาคือพนักงานชั้นกลาง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 และระดับพนักงานชั้นกลาง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 ระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 และลำดับสุดท้าย ผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

### ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในงานของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาค 2 จำนวน 202 คน ที่มีต่อความพึงพอใจในงานทั้ง 9 ด้าน โดยภาพรวมพบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 โดยด้านสวัสดิการมีค่าเฉลี่ย 4.56 ด้านการสื่อสารมีค่าเฉลี่ย 4.47 ด้านรางวัล จากผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย 4.19 ด้านความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ย 4.12 ด้านเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ย

4.11 ในส่วนของด้านผลตอบแทนและด้านระเบียบข้อบังคับในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.09 ต่อมาในด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ย 4.06 และลำดับสุดท้ายด้านหัวหน้างานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99

### ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำนวน 202 คน ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่าโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.21 ซึ่งเป็นระดับความเห็นที่เห็นด้วยมากที่สุด ในด้านของความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ และด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 , 4.26 , และ 4.09 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

พบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาค 2 จำแนกตามเพศ ในภาพรวมความผูกพันต่อองค์กรมีค่า Sig เท่ากับ 0.304 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าผู้ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามอายุ ในภาพรวมพบว่าค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.00 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าอายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ ด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มีค่า Sig ต่ำว่า 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามอายุ ในภาพรวมพบว่าค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.00 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ ด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มีค่า Sig ต่ำว่า 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมพบว่าค่า Sig ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ มีค่า Sig 0.06 ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การและด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป มีค่า Sig ต่ำว่าหรือเท่ากับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน ในภาพรวมพบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.00 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) หมายความว่าระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ ด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป มีค่า Sig ต่ำว่า 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 ตำแหน่งงานในองค์การที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามตำแหน่งงานในองค์การในภาพรวมพบว่าค่า Sig เท่ากับ 0.00 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) หมายความว่าระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ ด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป มีค่า Sig ต่ำว่า 0.05

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานของความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

การทดสอบความสัมพันธ์แบบ Pearson's ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การ พบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.673 แสดงว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน โดยรวมกับความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านผลตอบแทน ด้านความก้าวหน้า ด้านสวัสดิการ ด้านหัวหน้างาน และด้านระเบียบข้อบังคับในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ 0.416 0.469 0.441 0.469 และ 0.476 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในความสัมพันธ์ระดับต่ำ



## ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

จากการตอบแบบสอบถามซึ่งอยู่ในส่วนสุดท้ายของแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามในลักษณะปลายเปิด พบว่ามีข้อเสนอแนะให้ธนาคารกสิกร ได้แก่ องค์กรสมัยใหม่ต้องมีการสนับสนุนให้พนักงานมีศักยภาพ ในการปรับตัวตามสถานการณ์การเรียนรู้ที่จะทำงานได้รอบด้าน และสวัสดิการในเรื่องของวันลาพักร้อนหยุดยาวได้ 5 วันทำการติดกัน

### 5.2 การอภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกสิกรไทยภาค 2 สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายได้ ดังนี้

5.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล การที่ปัจจัยด้านช่วงอายุ สถานภาพและระยะเวลาการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยส่งผลต่อความผูกพันที่แตกต่างกัน สะท้อนให้เห็นถึงความแตกต่างด้านความคิดและพฤติกรรมในการใช้ชีวิต และการทำงานของคนที่แต่ละช่วงวัยชัดเจนมากขึ้น ดังนั้นเราจึงควรทำความเข้าใจคุณลักษณะของประชากรในแต่ละยุคสมัยเพื่อหาแนวทางเสริมสร้างความผูกพันที่เหมาะสมกับแต่ละช่วงวัย ในส่วนของระดับการศึกษาในภาพรวมพนักงานธนาคารกสิกรไทยมีความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้านแตกต่างกันทั้งด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ และด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และในส่วนของระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาเปรียบเทียบกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาค 2 ตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยทางด้านเพศมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยทางด้านช่วงอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ด้านระยะเวลาการทำงาน และด้านตำแหน่งงานในองค์กรมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมที่แตกต่างกัน

5.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กร การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาค 2 พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่พนักงานทำให้รู้สึกว่ามี ความผูกพันต่อองค์กรคือ ปัจจัยในด้านของสวัสดิการที่พนักงานให้ความสำคัญมากที่สุด ( $\bar{X}=4.56$ ,  $S.D.=0.54$ ) โดยการที่องค์กรสนับสนุนให้พนักงานได้รับสวัสดิการทั้งในรูปแบบของตัวเงินและรูปแบบอื่นๆ รองลงมาคือด้านการสื่อสารภายในองค์กรและด้านด้านรางวัลจากผลการปฏิบัติงานตามลำดับ ซึ่งแสดงถึงการได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือและทำงานที่มีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยด้านความก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน และด้านผลตอบแทน เป็น

ปัจจัยที่พนักงานรู้สึกว่ามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรรองลงมา ส่วนในด้านของระเบียบข้อบังคับในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านหัวหน้างานเป็นปัจจัยที่พนักงานรู้สึกว่ามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณสา เกษรสังข์ ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ธนาคาร ไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่าง 249 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคาร ไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ในส่วนของผลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกร ไทยภาค 2 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากในทุกด้าน ( $\bar{X}=4.21$ , S.D.= 0.57) ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ ด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้เนื่องจากธนาคารกสิกรเป็นธนาคารขนาดใหญ่ที่มีความมั่นคง ทำให้พนักงานมีความภูมิใจและเชื่อมั่นต่อการทำงานอยู่ที่องค์กรแห่งนี้ ทำให้ปรารถนาที่จะปฏิบัติงานที่องค์กรนี้ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานที่มีความเต็มใจในการมาปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถให้กับองค์กรในทุกวันเพื่อให้ องค์กรบรรลุสู่เป้าหมายที่มุ่งหวังไว้ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้ โอกาสที่พนักงานจะเปลี่ยนงานไปอยู่องค์กรอื่นจะมีอัตราส่วนที่ลดลงและต้องการที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรรัตน์ เป็นเมือง เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 9 ซึ่งผลงานวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสินมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ด้านความผูกพันทางความรู้สึก ด้านความผูกพันต่อเนื่อง และด้านที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานของธนาคารมีความรู้สึกภาคภูมิใจ และเต็มใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของธนาคารออมสิน โดยมีความเชื่อมั่นว่าเมื่อปฏิบัติงานในองค์กรนี้แล้วจะทำให้มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน โดยมีความศรัทธาและยอมรับในนโยบายและการบริหารงานของธนาคารพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้ธนาคารอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพอร์เตอร์ และคณะ กล่าวว่าการผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะความสัมพันธ์ของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งบ่งชี้ออกมาในรูปแบบพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมทั้งค่านิยมขององค์กร เป็นทัศนคติและความเชื่อของพนักงานที่มีความเชื่อถือ ยอมรับและพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีความเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายที่องค์กรกำหนด รวมถึงความรู้สึกว่าเป้าหมายและค่านิยมของตนเองคล้ายคลึงกับองค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างมากจะเห็นว่างานคือหนทางที่จะสามารถทำประโยชน์แก่องค์กรได้ดังนั้น บุคคลกลุ่มนี้จึงมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร โดยที่พนักงานพร้อมที่จะใช้สติปัญญาและพลังงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่ปรารถนาจะไปจากองค์กร ถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะให้

ผลตอบแทนที่มากกว่า มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กรและพร้อมที่จะบอกผู้อื่นว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กร รวมทั้งมีความคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ผลการวิจัยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยด้านผลตอบแทน ด้านความก้าวหน้า ด้านหัวหน้างาน ด้านสวัสดิการ ด้านรางวัลจากผลการปฏิบัติงาน ด้านระเบียบข้อบังคับในการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน และด้านการสื่อสาร มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร ดังนั้นธนาคารจึงควรสนับสนุนและส่งเสริมปัจจัยในความพึงพอใจในด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกสิกรไทยภาค 2 พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ดังนั้นจึงควรส่งเสริมความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานเป็นรายได้พบว่า ด้านผลตอบแทน องค์กรต้องลดสิ่งที่จะกระทบต่อความไม่พอใจในการทำงาน ดังนั้นองค์กรควรมีเครื่องมือในการวัดผลงานที่เป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในด้านของผลตอบแทน โดยดูจากค่าจ้าง ความเหมาะสมและปริมาณงานที่รับผิดชอบในแต่ละคน ด้านความก้าวหน้า การสนับสนุนการฝึกอบรมทักษะความรู้ต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างองค์ความรู้ให้กับพนักงานและสามารถนำไปใช้ในการทำงานได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ด้านหัวหน้างาน องค์กรควรจัดให้มีการอบรมและพัฒนาหัวหน้างานอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการปรับปรุงงาน และการนำความรู้มาแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น รวมทั้งต้องรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ด้านสวัสดิการ องค์กรควรปรับปรุงเรื่องสวัสดิการของพนักงานให้มีความสะดวก รวดเร็วและเป็นประโยชน์กับพนักงานอย่างทั่วถึง และด้านรางวัลจากผลการปฏิบัติงาน องค์กรควรมีการให้รางวัลเป็นเงินพิเศษในการขาย ซึ่งจะเป็เครื่องมือที่จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจ และกระตุ้นให้พนักงานสร้างผลงานในการขายให้กับองค์กรต่อไป

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาขยายครอบคลุมถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านอื่น และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

2) ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังกลุ่มตัวอย่างที่กว้างขวางขึ้น เช่น จากเดิมกลุ่มเป้าหมาย

เป็นพนักงานธนาคารกสิกรภาค 2 ให้ขยายขอบเขตการศึกษาเป็นกลุ่มเป้าหมายที่เป็นพนักงานธนาคารกสิกรในกรุงเทพฯทั่วทุกภาคหรืออาจจะเป็นสำนักงานใหญ่ เป็นต้น เพื่อให้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ได้ในวงกว้างมากขึ้น

3) ควรศึกษาแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรในทัศนคติของพนักงาน เพื่อให้ทราบความต้องการของพนักงานได้อย่างลึกซึ้งอันจะส่งผลให้เสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรที่เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน



## บรรณานุกรม

- จอมพล พิเศษกุล. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้าง  
กองพลาธิการ. วิทยานิพนธ์ สค.ม. (อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม) กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยมหิดล
- ฉรรรัตน์เป็นเมือง. “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินกรณีศึกษา:ธนาคารออม  
สิน ภาค 9.” สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการ มหามบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550
- ฉัฐา กริหิรัญ. (2550). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหามบัณฑิต, สาขาการอุดมศึกษา, บัณฑิต  
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทัศนีย์ อัญมณีเจริญ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ(The Big Five)  
ความรู้สึกรู้สึกค่าในตนเองและความพึงพอใจในงาน:กรณีศึกษา โรงเลื่อยไม้สัก, งานวิจัย  
ส่วนบุคคลหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, คณะศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ทิพวิมณฑ์ สินชนสารสมบัติ (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร  
กรณีศึกษา: บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระคณะบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้า  
ไทย
- ชนรัฐ นาทอง (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5  
การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ  
ภาคเอกชน. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ธนาคารกสิกรไทย 2564, ประวัติธนาคารกสิกรไทย
- ปวีณา ทรงนุวัฒน์. (2558). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย, การค้นคว้าอิสระ  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ,  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต
- พัชรหทัย จารุทวีผลนุกุล, ธัญวฤณ วัทโล, วิลาสิณี สุดประเสริฐ (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน  
ต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระคณะ  
บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต

## บรรณานุกรม (ต่อ)

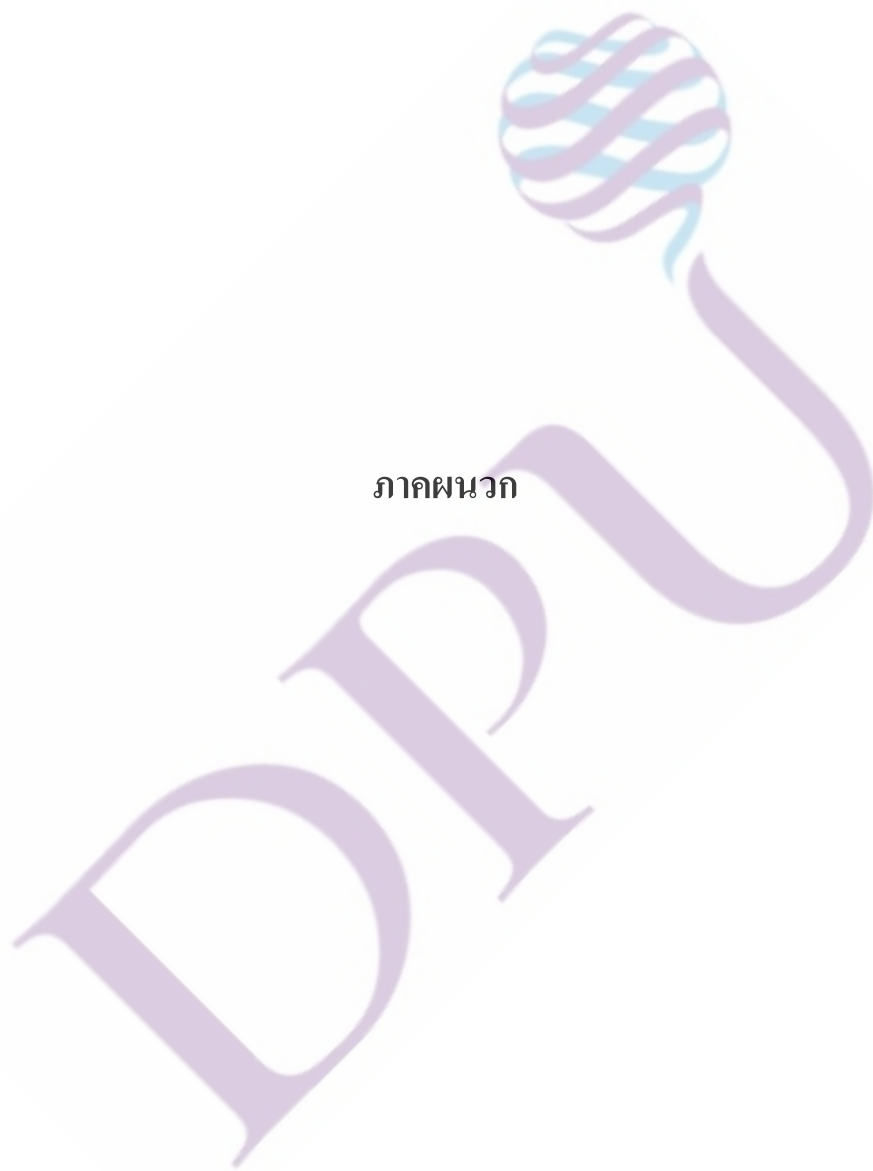
- วรรณิกา นิตวรรณ. (2554). ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี, การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- วรารักษ์ ลีเลิศพันธ์(2557). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายรายการและฝ่ายโฆษณา บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยเนชั่น
- สมณญา แก้วกนิกและราเชนทร์ นพณัฐวงศกร(2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ, มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
- สุชาติดา พรหมรักษ์.(2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 กรุงเทพมหานคร, การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต:มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สวนีย์ แก้วมณี.(2549). “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน.” วารสารการบริหารคน (2549) : 10-16
- สายใจ นาคปั้น(2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในเครือบริษัท นิต โด เคน โคะ. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- อรอุสา เกสรสงข์.(2550). “ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมหาวิทยลัยเซนต์จอห์น.
- อภิชัย ศรีเมือง.(2549). “HR Champion กับการพัฒนา Employee Engagement.” วารสารการบริหารคน,(2549) : 34-38.
- อภิชาติ จิวิริยะวัฒน์. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน:ศึกษากรณีพนักงานสำนักงานบริษัทอีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย จำกัด). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา
- DeConick, James and Dean, Stilwell C. (1996, June). “Factors Influencing the Organizational Commitment of Female Advertising Executives,” American Business Review. (40):14.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

Hrebiniak, A. & Alutto, G. (1972). Personal and role-related factors in the development of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17(12), 555-573.

Martin, Thomas N., and John C. Hafer. "Turnover is Linked to Job Involvement and Organizational Commitment."





ภาคผนวก



## แบบสอบถาม

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ลงในช่อง (  ) ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

1.) หญิง

2.) ชาย

2. อายุ

1.) 21-30 ปี

2.) 31-40 ปี

3.) 41-50 ปี

4.) 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1.) โสด

2.) สมรส

3.) หย่าร้าง/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

1.) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.) ปริญญาตรี

3.) ปริญญาโท

4.) สูงกว่าปริญญาโท

5. ระยะเวลาการทำงาน

1.) น้อยกว่า 5 ปี

2.) 6-10 ปี

3.) 11-15 ปี

4.) 15 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่งงานในองค์กร

1.) พนักงานชั้นต้น

2.) พนักงานชั้นกลาง

3.) ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน

4.) หัวหน้าส่วน

5.) ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย

6.) ผู้อำนวยการฝ่าย

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ภาค 2

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ลงในช่อง ( □ ) ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นให้คะแนนดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ผลตอบแทน</b>					
1.ท่านได้รับการประเมินเพื่อการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม					
2.เงินเดือนเป็นธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ					
3.ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ					
<b>ความก้าวหน้า</b>					
1.องค์กรมีการประเมินผล เลื่อนตำแหน่ง ปรับค่าแรงอย่างเหมาะสม					
2.ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มทักษะ					
3.ท่านมีโอกาสก้าวหน้าขึ้นไปตำแหน่งที่สูงขึ้น					
<b>หัวหน้างาน</b>					
1.หัวหน้างานยอมรับ ฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของท่าน					
2.หัวหน้างานของท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน					
3.หัวหน้างานสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้					
<b>สวัสดิการ</b>					
1.ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเบิกใช้สิทธิค่ารักษาพยาบาล					
2.ท่านมีความพอใจกับสวัสดิการต่างๆขององค์กร					
3.ท่านได้รับสวัสดิการต่างๆที่องค์กรจัดให้เหมาะสม					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>รางวัลจากผลการปฏิบัติงาน</b>					
1. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา					
2. ท่านได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา					
3. ได้รับการยกย่อง ชมเชย จากผลการปฏิบัติงาน					
<b>ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน</b>					
1. องค์กรของท่านมีการกำหนดแนวทางในปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
2. กฎระเบียบที่ยึดถือปฏิบัติได้รับการยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน					
3. ท่านรู้สึกพอใจในนโยบายและรูปแบบการบริหารงานขององค์กร					
<b>เพื่อนร่วมงาน</b>					
1. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ					
2. ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี					
3. ท่านพอใจในความสามารถของเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติตามหน้าที่ของตนเอง					
<b>ลักษณะงาน</b>					
1. งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความต้องการของท่าน					
2. งานที่ทำอยู่ได้ใช้ความรู้ ทักษะ ความชำนาญในการแก้ปัญหา					
3. งานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีความท้าทาย					
<b>การสื่อสาร</b>					
1. องค์กรของท่านมีการสื่อสารที่ดีช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสานงานกันได้อย่างดี					
2. ท่านได้รับทราบความเคลื่อนไหวต่างๆ (การประกาศ นโยบาย คำสั่งแต่งตั้ง) ในองค์กรอย่างเสมอ					
3. การสื่อสารในองค์กรของท่านมีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาค 2

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ลงในช่อง ( □ ) ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นให้คะแนนดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร</b>					
1.ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร					
2.เมื่อมีบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรของท่านเสียหายๆท่านจะรีบชี้แจงทันที					
3.ท่านภูมิใจที่จะบอกใครๆว่าท่านเป็นพนักงานในองค์กรนี้					
<b>ความเต็มใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่</b>					
1.ท่านพร้อมจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆขององค์กรอยู่เสมอ					
2.ท่านจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์กร					
3.ท่านยินดีที่จะทำงานอื่นนอกจากงานที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย					
<b>ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป</b>					
1.ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
2.ท่านยินดีที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้จนเกษียณ					
3.ท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของท่าน					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ภาค 2

- 1.) ข้อเสนอแนะของท่านที่คิดว่าองค์กรควรมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวธนัญชภัทสร ศรีเวทยาภีรัชต์

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงิน

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปีการศึกษา 2560

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้า เครือข่ายธุรกิจ-ลูกค้าบุคคล  
และสาขา

บมจ.ธนาคารกสิกรไทย

