



ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ  
ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7

ณัฐสุดา ศรีภิรมย์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์  
มกราคม 2562



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq : 16

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ  
ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7



ณัฐสุดา ศรีภิรมย์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์  
มกราคม 2562  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16

Factors Relating to Organizational Commitment of Employees of  
Government Savings Bank Region 7



Natsuda Sripirom

A Thesis Submitted in partial Fulfillment of Requirements for  
Master of Business Administration Program in Business  
Administration

Uttaradit Rajabhat University

January 2019

Copyright of Uttaradit Rajabhat University



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7

ของ

ณัฐสุดา ศรีภิรมย์

ได้รับการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการที่ปรึกษาและคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

เมื่อวันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

(อาจารย์ ดร. วิสุทธิ์ สุขบำรุง )

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาศิริ เขตปิยรัตน์)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำหลักสูตร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อีราวัฒน์ ชมระกา )

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

(อาจารย์ ดร.เชาวฤทธิ์ จันจัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เรืองเดช วงศ์หล้า)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq : 16

## บทคัดย่อ

|                      |   |
|----------------------|---|
| ชื่อเรื่อง           | ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ<br>ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 |
| ผู้วิจัย             | นางสาวณัฐสุดา ศรีภิรมย์   |
| ปริญญา               | หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ)                          |
| ปีการศึกษา           | 2562  |
| อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก | อาจารย์ ดร. วิสุทธิ์ สุขบำรุง   |
| อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม | อาจารย์ ดร. ณัฐศิริ สมจิตรานุกิจ  |

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 ประชากรคือ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 จำนวน 873 คน ใช้เทคนิคการสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วนได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 274 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 อยู่ในระดับ มาก โดยปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การในด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.812 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 ด้านอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแปรระดับการศึกษา เพศ สถานภาพการสมรส และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์การ, ธนาคารออมสิน



139201753

RUU :Thesis 57554490106 thesis / rev: 06012562 12:54:58 / seq: 16

## ABSTRACT

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Title</b>         | Factors Relating to Organizational Commitment of Employees of Government Savings Bank Region 7 |
| <b>Author</b>        | Natsuda Sripirom   |
| <b>Degree</b>        | Master of Business Administration Program in Business Administration                           |
| <b>Academic Year</b> | 2019   |
| <b>Advisor</b>       | Dr. Wisoot Sookbumroong  |
| <b>Co-Advisors</b>   | Dr. Natsiree Somjitranukij   |

The purposes of this research were to study organizational commitment as well as factors relating to organizational commitment and to compare personal factors relating to organizational commitment of the employees of the Government Savings Bank Region 7. The population of this research was 873 employees of the Government Savings Bank Region 7. The sample selected by proportionate stratified random sampling technique was 274 employees. The instrument used was a questionnaire. The data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA analysis and Pearson's Correlation Coefficient

The results revealed that the organizational commitment of the employees of the Government Savings Bank Region 7 is at a high level. Moreover, the job condition factor is overall related to the organizational commitment in the reception of organizational goals at a high level with the statistical significance at 0.01 and correlation coefficients of 0.812. Regarding the employees' personal factors, it was found that differences in age and working period statistically significantly affect the organizational commitment, whereas the differences in level of education, gender, marital status and job position do not affect the organizational commitment.

Keyword : Organizational Commitment, Government Savings Bank



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจาก อาจารย์ ดร.วิสุทธิ สุขบำรุง และ อาจารย์ ดร.ณัฐศิริ สมจิตรานุกิจ ในการแนะนำตรวจแก้ไข ให้ ข้อเสนอแนะ ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ ที่สละเวลาในการตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องและ พิจารณาความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบคุณผู้อำนวยการธนาคารออมสินภาค 7 และพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 ทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวก ตอบแบบสอบถามและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับความช่วยเหลือและกำลังใจจากคุณพ่อ คุณแม่ พี่น้องและเพื่อนๆ ตลอดจนผู้ให้ความช่วยเหลืออีกหลายท่านที่ผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามได้หมดในที่นี้ ผู้วิจัยจึง ขอขอบพระคุณ ผู้มีอุปการคุณดังกล่าวไว้ ณ โอกาสนี้เป็นอย่างยิ่ง

ณัฐสุดา ศรีภิรมย์



139201753

## สารบัญ

| บทที่   | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....                            | ก    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                         | ข    |
| กิตติกรรมประกาศ.....                            | ค    |
| สารบัญ.....                                     | ง    |
| สารบัญตาราง.....                                | ฉ    |
| สารบัญภาพ.....                                  | ช    |
| บทที่ 1 บทนำ.....                               | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....             | 1    |
| คำถามการวิจัย.....                              | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....                    | 2    |
| สมมติฐานการวิจัย.....                           | 2    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                          | 2    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                            | 3    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....       | 4    |
| แนวคิด/ทฤษฎีที่นำมาเชื่อมโยงกับงานวิจัย.....    | 5    |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                       | 6    |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....     | 7    |
| แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร..... | 7    |
| แนวคิดเกี่ยวกับการธำรงรักษา.....                | 26   |
| ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารออมสิน.....                | 30   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                      | 34   |



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16

|   |     |
|---|-----|
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย.....  | 39  |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....  | 39  |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....   | 40  |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....  | 42  |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....   | 42  |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....   | 45  |
| ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....  | 45  |
| ข้อมูลความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7.....                                    | 48  |
| การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์การ.....  | 52  |
| การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อ<br>องค์การ..... | 56  |
| เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน.....                              | 60  |
| บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....   | 66  |
| สรุปผลการวิจัย.....   | 67  |
| การอภิปรายผล.....   | 71  |
| ข้อเสนอแนะ.....   | 77  |
| บรรณานุกรม.....   | 79  |
| ภาคผนวก.....  | 82  |
| ภาคผนวก ก. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ.....   | 83  |
| ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้การวิจัย.....   | 85  |
| ภาคผนวก ค แบบประเมินค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม.....  | 94  |
| ภาคผนวก ง หนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง.....   | 100 |
| ประวัติย่อผู้วิจัย.....   | 106 |



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv: 06012562 12:54:58 / seq: 16

## สารบัญตาราง

| ตารางที่   | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 1 ข้อมูลการสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน.....   | 40   |
| ตารางที่ 2 การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....   | 46   |
| ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์การ.....  | 48   |
| ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์การ แสดงรายละเอียด<br>ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การ.....  | 49   |
| ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์การ ด้านความเต็มใจ<br>ที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ.....  | 50   |
| ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์การ ด้านความปรารถนา<br>ที่คงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป.....  | 51   |
| ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพัน<br>ต่อองค์การโดยรวม.....  | 52   |
| ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพัน<br>ต่อองค์การด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การ.....   | 53   |
| ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพัน<br>ต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์<br>ขององค์การ.....             | 54   |
| ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพัน<br>ต่อองค์การด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป.....  | 55   |
| ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน<br>กับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม.....  | 56   |
| ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน<br>กับความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การ.....   | 57   |
| ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน<br>กับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน<br>เพื่อประโยชน์ขององค์การ..... | 58   |
| ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน<br>กับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป.....                             | 59   |



139201753

URU -Thesis 57554490106 thesis / recv: 06012562 12:54:58 / seq: 16

|  |    |
|--|----|
| ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบเพศกับความผูกพันต่อองค์กร.....   | 60 |
| ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ.....   | 61 |
| ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบอายุกับความผูกพันต่อองค์กร.....  | 61 |
| ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ.....                  | 61 |
| ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา.....                                | 62 |
| ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบระดับการศึกษากับความผูกพันต่อองค์กร.....   | 62 |
| ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....                               | 63 |
| ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบสถานภาพการสมรสกับความผูกพันต่อองค์กร.....  | 63 |
| ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน.....                                   | 63 |
| ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบตำแหน่งงานกับความผูกพันต่อองค์กร.....  | 64 |
| ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตาม.....   | 64 |
| ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบระยะเวลาการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร.....   | 64 |
| ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน..... | 65 |

## สารบัญภาพ

| ภาพที่                              | หน้า |
|-------------------------------------|------|
| ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดใน การวิจัย..... | 6    |



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นเรื่องสำคัญและน่าสนใจมาก เพราะทำให้สามารถอธิบายพฤติกรรมของคนในองค์กรได้ หากองค์กรใดได้มีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้ว ย่อมนำพาองค์กรบรรลุเป้าหมายได้ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างให้กับพนักงานทุกองค์กร เนื่องจากหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วไม่ว่าองค์กรจะมีการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใด แต่พนักงานก็ยังคงปฏิบัติหน้าที่อยู่กับองค์กรต่อไปเหมือนเดิมและยังสามารถบ่งบอกถึงประสิทธิภาพขององค์กร เพราะคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะทุ่มเทในการทำงาน และเพิ่มผลผลิต มุ่งมั่นที่จะเสียสละเพื่อองค์กร และลดแนวโน้มนิ่งที่จะขาดงาน ลาออกและหางานใหม่ น้อยกว่าคนที่มีความผูกพันต่ำ (สิริรัตน์ ภาโนมัย, 2544, น.2) ความผูกพันต่อองค์กรจึงสำคัญที่จำเป็นในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริหารขององค์กร องค์กรที่มีความผูกพันในองค์กรสูง จะมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในงาน ต้องการจะอยู่กับองค์กร มีอัตราการเข้าออกจากงานลดลง (จิรัฐม์ ศรีรัตนบัลล์, 2553, น.3) และยังช่วยให้องค์กรสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการบริหาร การวางแผนกำลังคน การสร้างแรงจูงใจ ให้คนในองค์กรมีความรักความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นความผูกพันขององค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ธนาคารออมสินเป็นองค์กรขนาดใหญ่ของภาครัฐ ที่ให้บริการด้านการเงิน แก่ประชาชนโดยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงพัฒนา ระบบการดำเนินงานและการบริการทุกด้านอย่างเป็นพลวัตร ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์เพื่อรักษาฐานโดยระดมทรัพยากรในทุกด้านเตรียมการเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์ และรูปแบบบริหารที่ทันสมัย และครบวงจรยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มทุกอาชีพ และทุกช่วงวัย ปัจจุบันธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นรัฐวิสาหกิจในรูปแบบของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกันอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลังมีสาขาทั้งหมด 1014 สาขาทั่วประเทศ ( ธนาคารออมสิน โครงสร้างธนาคาร, 2558) มีอายุครบ 102 ปี เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2558 และในช่วงที่ผ่านมาธนาคารออมสิน นับได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการบริหารจัดการและพัฒนาองค์กร ด้านภาพลักษณ์องค์กร ด้านการพัฒนาธุรกิจ และด้านการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลโดยเฉพาะด้าน

ทรัพยากรบุคคล ธนาคารได้มีการรับบุคคลภายนอกเพื่อทดแทนอัตรากำลังของผู้บริหารและพนักงานที่ลาออกก่อนกำหนดซึ่งสาเหตุมาจากการปรับลดค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ (ธนาคารออมสิน, 2555, น.12)

ธนาคารออมสิน ภาค 7 เป็นองค์กรแห่งหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากนโยบายด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อให้มีความพร้อมในการปรับตัวให้ทันต่อสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและเกิดขึ้นตลอดเวลา รวมทั้งการแข่งขันการให้บริการลูกค้าก็เข้ามามีบทบาทมากยิ่งขึ้น ทั้งยังต้องกำหนดนโยบายในการเพิ่มรายได้และลดค่าใช้จ่ายเพื่อปรับตัวตามสภาวะที่มีการจัดทำโครงการร่วมใจจากองค์กร โดยลดจำนวนพนักงานลงและนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น (ธนาคารออมสิน, 2544, น.24) จากสาเหตุดังกล่าว ทำให้พนักงานบางคน เริ่มคิดที่จะเปลี่ยนงานใหม่ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อการบริหารงานและการดำเนินธุรกิจของทางธนาคารออมสิน ภาค 7 เป็นอย่างมาก เพราะกว่าจะได้พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้ดี มาสักคนหนึ่งนั้น ต้องใช้ทรัพยากรเป็นจำนวนมาก ธนาคารจึงต้องการพนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อธนาคาร ซึ่งหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากจะส่งผลดีต่อธนาคารก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติการกิจตามนโยบายของธนาคารและการดูแลบริการแก่ประชาชนผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 เพื่อศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 ว่าเป็นอย่างไร เพื่อจะได้นำผลการศึกษาวินิจฉัย มาปรับใช้ในการพัฒนาบุคลากรนำไปสู่การปฏิบัติงานได้ดีมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดปัญหาการสูญเสียพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถไปจากองค์กรก่อนกำหนด และให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร รักองค์กร และเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กร สำหรับพนักงานและองค์กรต่อไปในอนาคต

### คำถามการวิจัย

1. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 เป็นอย่างไร
2. ปัจจัยอะไรบ้างที่สัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7
3. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 มีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์กรอย่างไร



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7

## สมมติฐานการวิจัย

พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน จึงมีความผูกพันในองค์การที่แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ Steers จำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่
  - 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล
  - 1.2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน
  - 1.3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน
2. ความผูกพันต่อองค์การ ตามแนวคิดของ Steers จำนวน 3 ประการ ได้แก่
  - 2.1 การยอมรับเป้าหมายขององค์การ
  - 2.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ
  - 2.3 ความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 จำนวน 873 คน และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 274 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)

### ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ทำการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ธนาคารออมสินภาค 7 คือ ธนาคารออมสินจังหวัดอุดรดิตถ์ ธนาคารออมสินจังหวัดสุโขทัย ธนาคารออมสินจังหวัดพิษณุโลก ธนาคารออมสินจังหวัดตากและธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

### ขอบเขตตัวแปร

#### ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความเข้าใจการทำงาน ความอิสระในการทำงาน ความหลากหลายในการทำงาน ความท้าทายในการทำงาน งานที่ทำมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

#### ตัวแปรตาม

ความผูกพันต่อองค์กรประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์กรต่อ

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ธนาคารออมสิน ภาค 7** หมายถึง ธนาคารออมสินสาขาที่เปิดทำการอยู่ในพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ ธนาคารออมสินจังหวัดอุดรดิตถ์ ธนาคารออมสินจังหวัดสุโขทัย ธนาคารออมสินจังหวัดพิษณุโลก ธนาคารออมสินจังหวัดตากและธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7

**ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล** หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ที่ระบุคุณสมบัติของบุคคลนั้นๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงาน

**ปัจจัยด้านลักษณะงาน** หมายถึง สภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบอยู่ ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะ ได้แก่ 1) ความเข้าใจการทำงาน 2) ความอิสระในงาน 3) ความหลากหลายในงาน 4) ความท้าทายในงานและ 5) ความมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน

**ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน** หมายถึง การที่พนักงานได้รับทราบและเรียนรู้และโต้ตอบต่อสิ่งกระตุ้นต่างๆ เมื่อได้เข้าไปปฏิบัติงานในองค์กรโดยมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นทั้งทางบวกและ



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / rev: 06012562 12:54:58 / seq: 16

ทางลบ ประกอบด้วย 1. ความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร 2. ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร 3. ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้และ 4. ทักษะคนที่ มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

**ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความรู้สึก หรือการแสดงออกถึงความสัมพันธ์อันแนบแน่นของพนักงานที่มีต่อธนาคารออมสิน ภาค 7 ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความพยายามที่จะให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กร ต้องการที่จะใช้ความสามารถที่มีเพื่อองค์กร และปรารถนาในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรต่อไป ประกอบด้วย 1. การยอมรับเป้าหมายขององค์กร 2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม ในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรและ 3. ความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกต่อไป

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทราบสถานะความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7
2. ทราบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 ซึ่งจะเป็แนวทางช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและลดจำนวนการลาออกของพนักงานทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเป็นไปด้วยดี นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
3. ทราบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 ที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวางแผนด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรต่อไป

## แนวคิด/ทฤษฎีที่นำมาเชื่อมโยงกับงานวิจัย

| แนวคิด/ทฤษฎี                                   | แหล่งที่มาแนวคิด/ทฤษฎี          | สาระสำคัญที่นำมาเชื่อมโยงกับงานวิจัย  |
|--|---------------------------------|---|
| ความผูกพันต่อองค์กร                            | Steers (1977)                   | ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ประการ คือ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร</li> <li>2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร</li> <li>3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร</li> </ol> |
| ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร           | SteersและPorter (1991)          | ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปัจจัยส่วนบุคคล</li> <li>2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน</li> <li>3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงาน</li> </ol>  |
| ความผูกพันต่อองค์กรในด้านพฤติกรรมของคนในองค์กร | Steers (1982)และ Spector (2003) | พฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กร เป็น 3 ด้าน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การยอมรับเป้าหมายขององค์กร</li> <li>2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร</li> <li>3. ความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป</li> </ol>   |



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv: 06012562 12:54:58 / seq: 16

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดใน การวิจัย



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / rev: 06012562 12:54:58 / seq: 16

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งจะนำเสนอตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการธำรงรักษา
3. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารออมสิน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

##### ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นเรื่องที่น่าสนใจมากเพราะทำให้สามารถอธิบายพฤติกรรมของคนในองค์กรได้ หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้ว ย่อมนำพาองค์กรบรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งนักวิชาการหลายท่านจึงให้ความสนใจและได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ที่สำคัญได้แก่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, น.124-125) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงระดับความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงาน หรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่ตนมีอยู่

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2554, น.11) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความพยายามที่จะให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กร ความมีมนุษยสัมพันธ์ต่อกันเพื่อทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย

Steers (1977) ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความหนาแน่นของความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานแต่ละคนที่มีต่อองค์กรและเกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

Jewell (1998) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงระดับความสัมพันธ์ต่อองค์กรตามการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv: 06012562 12:54:58 / seq: 16

Schultz & Schultz (2002) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวของบุคคลกับองค์กรหรือความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนเองปฏิบัติอยู่ประกอบด้วย การยอมรับค่านิยมหลัก และเป้าหมายขององค์กร มีความตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นเพื่อ องค์กร และปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

Muchinsky (2003) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความรู้สึกผูกพันและ จงรักภักดีของบุคคลที่มีต่อองค์กร

Spector (2003) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์กร ของตน โดยการยอมรับเป้าหมายขององค์กร มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อองค์กร และต้องการที่จะปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรของตนต่อไป

Haslam (2006) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรหมายถึงการแสดงออกของบุคคลที่ พยายามทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

Greenberg (2005) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรหมายถึงระดับของความผูกพันของ บุคคลที่มีต่อองค์กร ต้องการที่จะใช้ความสามารถที่มีเพื่อองค์กร และปรารถนาในการเป็นส่วนหนึ่ง ขององค์กรต่อไป

McShane and Glinow (2005) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความรู้สึกผูกพัน ของบุคคลที่มีต่อองค์กร แสดงออกถึงพฤติกรรมที่ทำเพื่อองค์กรอย่างเต็มความสามารถ และ ต้องการจะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

วิภาดา คุปตานนท์ (2544, น. 86) กล่าวว่า ความผูกพัน (Organization Commitment) คือการที่บุคคลมีความรู้สึกที่ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความรู้สึกของความเป็นเจ้าของการทวง แหนงองค์กรของตน รวมถึงสวามิภักดิ์ต่อองค์กรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันระหว่างคนกับ องค์กรมีหลายประการ เช่น

1. ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)
2. การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Supportive Colleagues)
3. สัมพันธภาพของกลุ่ม (Friendship Group)
4. ผลการปฏิบัติงานสูง (High Performance)
5. ความศรัทธา เลื่อมใส ความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถความดีงามของหัวหน้างาน (Trust and Confidence in Boss)
6. ชื่อเสียงและภาพพจน์ขององค์กร (Reputation and Image)
7. ผลตอบแทนต่อการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นเงินและไม่ใช่งเงิน (Financial and Non Financial Rewards)
8. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

## 9. การยอมรับนับถือ (Recognition)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึก หรือการแสดงออกถึงความสัมพันธ์อันแนบแน่นของพนักงานที่มีต่อองค์กร ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความพยายามที่จะให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กร ต้องการที่จะใช้ความสามารถที่มีเพื่อองค์กร และปรารถนาในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรต่อไป ประกอบด้วย

1. การยอมรับเป้าหมายขององค์กร หมายถึง การที่บุคคลแสดงตนเองว่าเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์กร และตั้งใจที่จะยอมรับเป้าหมายนั้น บุคคลจะประเมินองค์กรและรู้สึกต่อองค์กรในทางที่ดี รู้สึกยินดี และภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิก หรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เชื่อว่าองค์กรจะสามารถนำเขาไปสู่ความสำเร็จได้และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย บุคคลจะรู้สึกว่าจะอยู่ภายใต้สภาวะที่มีโอกาสและสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม ในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มที่ เต็มใจ และตั้งใจที่จะอุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงานที่ดี มีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการทำงาน ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนอง หรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร

3. ความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกต่อไป หมายถึง การแสดงออกถึงความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์กร เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้ายงาน หรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน จะแสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจ หรือปฏิเสธที่จะลาออกจากองค์กร หรือเปลี่ยนงาน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเงินเดือน รายได้ สถานภาพ ตำแหน่ง ความอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น เป็นความตั้งใจ และความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไปเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ไม่คิดที่จะลาออกไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในสภาวะปกติหรืออยู่ในฐานะวิกฤติอันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ

### ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการหลายท่านให้ความสนใจในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ที่สำคัญได้แก่

Allen & Meyer (1990) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันด้านความรู้สึก ได้แก่ การพึงพาได้ขององค์กร การได้รับการปฏิบัติจากองค์กรที่เท่าเทียมกับผู้อื่น ผู้บริหารระดับสูงรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ความชัดเจนของบทบาท ความชัดเจนของเป้าหมาย ความท้าทายของงาน ความง่ายของเป้าหมายการทำงาน ความสำคัญของตนเองที่มีต่อ



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / rev: 06012562 12:54:58 / seq: 16

บริษัท การได้รับผลตอบแทนกลับจากงาน การได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความสามารถในการถ่าย  
โยงทักษะในการทำงานไปสู่การทำงานในองค์กรอื่น การลงทุนลงแรงในการทำงาน เงินบำนาญ

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การด้านผลประโยชน์ ได้แก่  
เงินเดือน เงินบำนาญ เงินรางวัลจากการทำงาน และระยะเวลาที่เป็นสมาชิกขององค์การ

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ได้แก่ การพึงพาได้ของ  
องค์การ การได้รับการปฏิบัติจากองค์การอย่างเท่าเทียมกับผู้อื่น ผู้บริหารระดับสูงรับฟังความคิดเห็น  
ของพนักงาน สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ความชัดเจนของเป้าหมาย ความยากง่าย  
ของเป้าหมายการทำงาน ความสำคัญของตนเองที่มีต่อบริษัท และบรรทัดฐานในเรื่องความผูกพันต่อ  
องค์การ

McShane and Glinow (2005) ได้กล่าวว่าสิ่งต่อไปนี้ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อ  
องค์การ คือ

1. ความยุติธรรมและความพึงพอใจ (Fairness and Satisfaction) องค์ประกอบที่สำคัญ  
ที่สุดในการทำให้พนักงานมีความความผูกพันต่อองค์การ ก็คือการทำพนักงานมีความรู้สึกในทางบวก  
และรู้สึกว่าได้รับความเป็นธรรมในการทำงาน องค์การอาจสร้างความผูกพันโดยการแบ่งปันผลกำไร  
และกระจายหุ้นขององค์การให้กับพนักงานด้วยความยุติธรรม

2. ความมั่นคงในงาน (Job Security) องค์การควรทำให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในการ  
ทำงานและการพึงพาซึ่งกันและกันระหว่างพนักงานกับองค์การ โดยการทำให้พนักงานมั่นใจว่า  
องค์การมีความมั่นคง และเชื่อมั่นว่าผลงานของพนักงานจะได้รับการตอบแทน

3. ความเข้าใจต่อองค์การ(Organizational Comprehension) การที่บุคคลรู้สึกว่าเป็น  
ส่วนหนึ่งขององค์การ จะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานมีความเข้าใจต่อองค์การ ดังนั้นพนักงานควรได้รับรู้  
อย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ

4. การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Involvement) พนักงานจะมีความรู้สึกที่  
ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การเมื่อได้รับโอกาสในการร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผนและแก้ไขปัญหาที่  
เกี่ยวข้องกับอนาคตขององค์การ การมีส่วนร่วมนี้ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการตัดสินใจขององค์การเป็นผล  
สะท้อนมาจากการตัดสินใจของเขา

5. ความไว้วางใจในตัวพนักงาน (Trusting Employees) ความไว้วางใจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมี  
การคาดหวังในทางบวกเกี่ยวกับเจตนาและการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่ง ในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยง  
ความไว้วางใจจึงเป็นความศรัทธาในบุคคลอื่น หรือกลุ่มบุคคลที่คาดว่าจะสามารถนำพาให้องค์การอยู่  
รอดได้ ความไว้วางใจมีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การ เพราะเป็นหัวใจของความสัมพันธ์  
ระหว่างองค์การกับพนักงาน



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16

Greenberg & Baronand Baron (2003) ได้สรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรดังต่อไปนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ผู้ที่มีอายุมากและอยู่ในองค์กรมาเป็นเวลานาน จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ผู้ที่มีแรงจูงใจภายในมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง เพศหญิงมีแนวโน้มผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย และผู้ที่มีการศึกษาน้อยจะผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง
2. ลักษณะงาน ได้แก่ การได้ทำงานที่มีความสำคัญ การได้มีส่วนร่วมในงานจะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรสูง แต่หากมีความขัดแย้งในบทบาทและสับสนในงาน จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ
3. ลักษณะขององค์กร ได้แก่ องค์กรที่มีการกระจายอำนาจ การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร
4. ลักษณะประสบการณ์ในงาน ได้แก่ ทักษะคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร และเห็นว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้

Steers (1991, น.128) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล
  - 1.1 อายุ บุคคลที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย เพราะอายุเป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความคิดมีความรอบคอบในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย และยิ่งอายุมากขึ้นก็จะพบว่าสมาชิกขององค์กรจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง นอกจากนี้ยังพบว่าบุคคลที่มีอายุมากจะอยู่กับองค์กรด้วยเหตุผลหลายอย่าง เช่น ความหวังที่จะได้รับเงินตอบแทนพิเศษเช่น เงินบำเหน็จ บำนาญ ถ้าทำงานจนเกษียณอายุราชการ และการได้รับตำแหน่งหน้าที่ที่ดีขึ้น
  - 1.2 ระดับการศึกษา บุคลากรที่มีการศึกษาสูง จะมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำทั้งนี้ เพราะบุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับสูง เนื่องจากมีข้อมูลต่าง ๆ ประกอบการตัดสินใจมากกว่าและเชื่อมั่นในตนเองว่ามีโอกาสเปลี่ยนแปลงใหม่ได้ง่าย
  - 1.3 เพศ เพศหญิงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงมีความผูกพันต่อกลุ่มมากกว่าเพศชาย และพบว่าเพศหญิงมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานน้อยเพศหญิงต้องพึ่งพาอุปสรรคในการเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรมากกว่าเพศชาย
  - 1.4 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานนานจะผูกพันต่อองค์กรสูง เนื่องจากบุคคลนั้นได้อุทิศกำลังกาย กำลังสติปัญญา สะสมประสบการณ์ในการทำงาน



139201753

TRU :Thesis 57554490106 thesis / rev: 06012562 12:54:58 / seq: 16

1.5 ตำแหน่งงาน ความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่นานขึ้นทำให้เพิ่มความดึงดูดใจให้การปฏิบัติงานและหวังที่จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทน หรือการเลื่อนตำแหน่งที่พึงพอใจมากขึ้น เพราะการทำงานที่ประสบความสำเร็จนั้นแสดงถึงการมีโอกาสดำเนินการในการทำงาน

1.6 สถานะภาพสมรส บุคคลที่มีภรรยาครบครันแล้ว จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด ทั้งนี้เพราะภาระที่ต้องรับผิดชอบทำให้ต้องการความมั่นคงในการทำงานมากกว่า อีกทั้งมองงานของเขาในทางบวก สามารถปรับตัวให้เข้ากับงานได้ดีกว่า จึงไม่ต้องการเปลี่ยนงาน ยิ่งเมื่อต้องมีภาระเลี้ยงดูบุตรเพิ่มอีก ก็ยิ่งพบว่ามีความผูกพันสูงขึ้น

2. ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับงานหรือบทบาทลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันลักษณะงานที่ดีจะจูงใจให้บุคลากรรู้สึกอยากทำงาน เพื่อสร้างผลงานให้มีคุณค่าและเป็นรางวัลให้กับตนเอง ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

2.1 ความชัดเจนของงาน หมายถึง งานที่มีการระบุขอบเขตซึ่งจำเป็นต้องทำให้เสร็จในภาพรวมและสามารถแยกเป็นชิ้นงานได้ด้วย ทำให้บุคลากรสามารถทำงานเหล่านั้นได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยมีผลงานให้เห็นชัด

2.2 ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ เสรีภาพ สามารถใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนดเวลาทำงานและวิธีปฏิบัติที่จะทำให้งานนั้นแล้วเสร็จ โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถและรู้สึกต้องการจะทุ่มเทกำลังความสามารถเพื่อทำประโยชน์ให้แก่องค์กรและมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ

2.3 งานที่มีลักษณะท้าทาย หมายถึง งานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและใช้สติปัญญาและใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือใช้เทคโนโลยีพิเศษ ความท้าทายของงานจะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการปฏิบัติงานและแสดงความสนใจทำงาน เพื่อพิสูจน์ความสามารถของตนเองเพราะจะเกิดความพอใจเมื่อเห็นงานประสบความสำเร็จ

2.4 งานที่มีความหลากหลาย ลักษณะงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายด้าน จึงเป็นงานที่ท้าทาย ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นและส่งเสริมภาพพจน์ของผู้ปฏิบัติงานได้ลักษณะงานที่มีความหลากหลาย เป็นสิ่งจูงใจที่ดี ทำให้ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย และต้องการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความคาดหวัง

2.5 ความมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานหมายถึง งานที่มีโอกาสได้พบปะกับบุคคลอื่น ๆ



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / rev: 06012562 12:54:58 / seq: 16

### 3. ลักษณะขององค์การ

3.1 การกระจายอำนาจในองค์การ หมายถึง การมอบอำนาจจากผู้บริหารลงมาสู่ผู้ปฏิบัติผู้บริหารให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความไว้วางใจ ให้มีส่วนร่วมในการบริหารมอบอำนาจหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางด้านนโยบายและการปฏิบัติงาน

3.2 การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้วยเหตุที่สมาชิกในองค์การได้ลงทุนปฏิบัติงานหรือมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การ ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันและตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ผลกำไรอันเกิดจากการลงทุนครั้งนี้เพราะผลกำไรขององค์การก็คือผลประโยชน์ของสมาชิกทุกคน

3.3 ขนาดขององค์การ องค์การที่มีขนาดใหญ่จะมีผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง ในองค์การขนาดใหญ่ บุคลากรจะมีโอกาสก้าวหน้าในงานและได้รับผลประโยชน์ตอบแทนสูง ทั้งยังทำให้มีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่นสูงด้วย

### 4. ลักษณะประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์การ

4.1 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ เป็นการสร้างความรู้สึกให้กับผู้ปฏิบัติงานหรือสมาชิกในองค์การว่า การที่เขาได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์การแล้วนั้นเขาควรจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม

4.2 ความรู้สึกต่อองค์การว่าเป็นองค์การที่พึงพาได้ เป็นความรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจที่บุคคลมีต่อองค์การว่าองค์การจะไม่ทอดทิ้ง และให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาประสบปัญหาความน่าเชื่อถือขององค์การเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจว่าเขาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพบุคคลที่มีความไว้วางใจในองค์การสูง รู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพาได้จะมีความผูกพันต่อองค์การสูง

4.3 ความรู้สึกที่ว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การคือความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับจากองค์การ รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนที่มีคุณค่านั้นเป็นเสมือนรางวัลจากองค์การที่ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เขารู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีคุณค่าและองค์การได้ตอบสนองความต้องการของเขาทางด้านความมีคุณค่าในตนเอง

Dunham & Castaneda(1994, น.370) ได้สรุปแนวความคิดของ Allen and Meyer เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย 3 ลักษณะคือ

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึก เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การต้องการที่จะมีส่วนร่วมกับองค์การ เต็มใจทุ่มเทอุทิศตนให้กับองค์การ

2. ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการคำนวณของบุคคล มีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคคลให้กับองค์การทางเลือกของบุคคลและ



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16

ผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานของบุคคลว่าจะอยู่กับองค์กรต่อไป หรือเปลี่ยนงาน

3. ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากค่านิยม วัฒนธรรมหรือบรรทัดฐานของสังคมเป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กรแสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร แนวคิดของ Steers (1997, pp.47-49) มี 3 ประการ คือ 1. ลักษณะส่วนบุคคล 2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ 3. ประสบการณ์ในงาน

**ลักษณะส่วนบุคคล** หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ที่ระบุคุณสมบัติของบุคคลนั้นๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน

**ลักษณะงานที่ปฏิบัติ** หมายถึง สภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบอยู่ ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะ ได้แก่

1. ความอิสระในงาน หมายถึง งานที่ผู้กระทำให้มีความอิสระในการตัดสินใจทำงาน ใช้แนวคิดริเริ่มด้วยตนเอง
2. ความหลากหลายในงาน หมายถึง งานที่ต้องใช้ความชำนาญความสามารถหลายๆ อย่างไปพร้อมกัน
3. ความประจักษ์ในงาน หมายถึง งานที่ผู้กระทำทราบว่ามีจุดเริ่มต้นที่ใด และเสร็จสิ้นที่ใด
4. ผลป้อนกลับของงาน หมายถึง งานที่ผู้กระทำสามารถรับรู้ว่าผลงานที่เขาทำอยู่นั้น ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด และ
5. งานที่มีโอกาสได้ปะทะสังสรรค์กับผู้อื่น หมายถึง งานที่มีโอกาสได้พบปะกับบุคคลอื่นๆ

**ประสบการณ์ในงาน** หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรว่า องค์กรได้สร้างสิ่งแวดล้อมตอบสนองความต้องการของตนได้มากน้อยเพียงใด หรือในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในองค์กรนั้น ตนได้ประสบการณ์ในทางใดที่เป็นคุณหรือเป็นโทษอย่างไร และได้กำหนดตัวแปร 4 ตัวที่ใช้ในการศึกษาประสบการณ์ในงานกับความผูกพันต่อองค์กร คือ

1. ความรู้สึกว่าคุณค่ามีความสำคัญต่อองค์กร หรือความรู้สึกว่าคุณค่าได้รับการยอมรับจากองค์กรเป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้กับผู้ปฏิบัติงาน จากการได้ทุ่มเทร่างกายแรงใจให้กับองค์กร ทำให้เขารู้สึกว่าสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรได้ และรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของเขาได้รับการยกย่องว่ามีคุณค่า องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของเขาที่จะทำให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญได้ การตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิกต่อองค์กร หรือการที่องค์กรให้ความสำคัญต่อสมาชิกจะมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เมื่อสมาชิกรับรู้ว่าเขามีความสำคัญกับองค์กรและองค์กรต้องการเขาความผูกพันต่อองค์กรจะมีสูงขึ้น

2. ความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพิงได้ เป็นความรู้สึกไว้วางใจ เชื่อถือ ที่สมาชิกมีต่อองค์การว่า องค์การไม่ทอดทิ้งและให้ความช่วยเหลือ เมื่อเขาเกิดปัญหาสมาชิกที่มีความไว้วางใจต่อองค์การสูงจะมีความผูกพันต่อองค์การมาก การรับรู้ความผูกพันที่องค์การมีต่อตนเองเป็นการรับรู้ของบุคคลว่าหน่วยงานให้ความสนใจกับชีวิตความเป็นอยู่รับรู้ว่าจะให้องค์การพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือจะสามารถรับรู้ได้จากหลายประสบการณ์ เช่น ความผิดพลาดในการทำงานที่อาจเกิดขึ้น การให้คำแนะนำ การเจ็บป่วยที่เกิดขึ้น เป็นต้น พนักงานเชื่อว่าหน่วยงานพยายามสร้างความมั่นคง จะมีความยึดมั่นผูกพันมากกว่าคนที่ไม่เชื่อว่าหน่วยงานจะสร้างความมั่นคงให้ได้

3. ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์การ จากทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (อ้างถึงใน ลีริอร์ วิชชาวุธ, 2544, น.204) ระบุว่าระดับความพยายามในการทำงานจะขึ้นอยู่กับระดับความคาดหวังจากผลการทำงาน มีความสัมพันธ์ 3 ประการ คือ 1. ความน่าสนใจของงาน ขึ้นอยู่กับบุคคลคาดหวังกับระดับผลงานหรือรางวัลที่ได้จากการทำงาน 2. ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถกับรางวัลที่ได้รับ หมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าความสามารถจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงพอใจ และ 3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความพยายามที่จะไปสู่ความสามารถในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับการรับรู้ หรือความเชื่อเกี่ยวกับรางวัลที่ได้รับจากผลของงาน เช่น การรับรู้สัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การรับรู้ค่าจ้าง การรับรู้ความมั่นคง สวัสดิการ โอกาสแสดงความสามารถ ถ้าสิ่งที่สมาชิกได้รับจากองค์การเป็นไปตามความคาดหวังก็จะทำให้สมาชิกผู้นั้นมีความผูกพันสูงกว่าสมาชิกที่ไม่ได้รับการตอบสนองความคาดหวัง

4. ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ ความเกี่ยวพันทางสังคมกับเพื่อนร่วมงาน เช่นการมีโอกาสเข้าสังคม พบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งผู้บังคับบัญชาจะเป็นปัจจัยกำหนดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ พบว่า ความไว้วางใจระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อโครงสร้างของระบบสังคมและทัศนคติ พฤติกรรมของผู้เข้าร่วมในสังคม การที่บุคคลมองเห็นว่าสภาพแวดล้อมทางสังคมในองค์การมีลักษณะความร่วมมือที่เป็นมิตร จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ และทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา จะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

Thomson (1994, pp.159-162) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่เป็นเหตุ (Antecedents) ทำให้บุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ตัวแปรส่วนบุคคล (Personal Variables) ตัวแปรลักษณะงาน (Task Variable) ตัวแปรด้านบทบาท (Role Variable) ตัวแปรด้านบังคับบัญชา (Supervisory Variables) การมีอิสระการเลือก (Freedom of Choice) ความคาดหวังที่สอดคล้องในสิ่งที่ประเมิน (Match of Expectations to Assessment Decisions) กระบวนการทดแทนและประสบการณ์ฝึกอบรมที่เหมาะสม (Experience of Training and Placement Processes) การสรรหาและรับ



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16

คนเข้าทำงาน (Recruitment and Entry Practices) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้บุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์กรนั้น จะทำให้เกิดผลตามมาในด้านบวกกับองค์กร

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2539, น.36-38) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลหรือมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร อาจแบ่งออกได้เป็น 4 ข้อใหญ่ คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล จากการศึกษาวิจัยพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลหลายๆ อย่างมีความผูกพันต่อองค์กร เช่น อายุ สถานภาพในการทำงาน (ถาวรหรือชั่วคราว) สมาชิกขององค์กรที่มีอายุไล่ทั้งอายุและอายุการทำงาน จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่มีอายุไล่ต่ำกว่า ส่วนระดับการศึกษาพบว่า เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร แต่ความสัมพันธ์นั้นเป็นไปในทางกลับ คือ คนที่มีระดับการศึกษาสูง มักจะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อย ลักษณะความสัมพันธ์นี้อาจอธิบายได้ว่า เกิดขึ้นเพราะคนที่มีการศึกษาสูงมักมีการคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับจากองค์กรสูงอีกทั้งคนที่มีการศึกษาสูงมักมีความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับโอกาสในการหางานใหม่ และเพศเป็นปัจจัยส่วนบุคคลอีกประการหนึ่งที่นักวิชาการให้ความสนใจ

2. ลักษณะที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยส่วนที่เกี่ยวกับหน้าที่การงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ขอบเขตของงาน ความท้าทายของงาน คนที่ได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรมาก ความเข้าใจในหน้าที่หรือ บทบาทในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ความพอใจในหารทำงานก็เป็นคุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งพบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน

3. ลักษณะที่เกี่ยวกับองค์กร ปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวกับองค์กรหรือโครงสร้างองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่งานของตนเองต่อองค์กรหรือเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่างๆ ในการทำงาน คนที่ทำงานและรู้สึกว่าการกระจายอำนาจมากหน้าที่งานมีความสำคัญ และกฎข้อบังคับขั้นตอนในการทำงานชัดเจน พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่ไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้หรือได้รับน้อยกว่า

4. ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับในระหว่างทำงานกับองค์กร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ประสบการณ์ในการทำงานที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือที่สมาชิกมีต่อองค์กรว่า องค์กรจะไม่ทอดทิ้งและให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา สมาชิกที่มีความไว้วางใจองค์กรสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมาก กล่าวโดยสรุปคือ ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ด้าน

1. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ที่ระบุคุณสมบัติของบุคคลนั้นๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงาน



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16

2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน หมายถึง สภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบอยู่ ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะ ได้แก่

2.1 ความเข้าใจการทำงาน หมายถึง งานที่ผู้กระทำทราบว่ามีจุดเริ่มต้นที่ใด และเสร็จสิ้นที่ใด

2.2 ความอิสระในงาน หมายถึง งานที่ผู้กระทำมีความอิสระในการตัดสินใจทำงาน ใช้แนวคิดริเริ่มด้วยตนเอง

2.3 ความหลากหลายในงาน หมายถึง งานที่ต้องใช้ความชำนาญความสามารถหลายๆอย่างไปพร้อมกัน

2.4 ความท้าทายในงาน หมายถึง งานที่ผู้กระทำสามารถรับรู้ว่าการงานที่เขาทำอยู่นั้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด และ

2.5 ความมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน หมายถึง งานที่มีโอกาสได้พบปะกับบุคคลอื่นๆ

3. ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับทราบและเรียนรู้และโต้ตอบต่อสิ่งกระตุ้นต่างๆ เมื่อได้เข้าไปปฏิบัติงานในองค์การโดยมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นทั้งทางบวกและทางลบ ประกอบด้วย

3.1 ความรู้สึกที่ตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์การหมายถึง ความรู้สึกว่าการปฏิบัติงานได้รับการยกย่องว่ามีคุณค่า องค์การสามารถตอบสนองความต้องการที่จะทำให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญได้

3.2 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การหมายถึง ความปรารถนาของพนักงานที่จะได้รับการตอบสนองด้วยการช่วยเหลือ ส่งเสริมหรือสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาด้วยความเป็นธรรม

3.3 ความรู้สึกที่องค์การเป็นที่พึ่งพิงได้หมายถึง ความรู้สึกไว้วางใจ เชื่อถือ ที่พนักงานมีต่อองค์การว่า องค์การจะไม่ทอดทิ้งและให้ความช่วยเหลือ เมื่อเขาเกิดปัญหา

3.4 ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ หมายถึง ความเกี่ยวพันทางสังคมกับเพื่อนร่วมงาน เช่นการมีโอกาสเข้าสังคม พบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งผู้บังคับบัญชา

#### **การสร้างความผูกพันต่อองค์การ**

ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์การ มีลักษณะเด่นเป็นพิเศษในการที่จะรวมกลุ่มกันในสังคม การสร้างความผูกพันต่อองค์การจึงเป็นสิ่งที่สามารถทำ ความผูกพันต่อองค์การยังเป็นตัวชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์การและความมั่นคงของสมาชิกในองค์การนั้น การที่บุคคลจะเกิดความผูกพันต่อองค์การและต้องการที่จะอยู่กับองค์การต้องประกอบด้วยลักษณะทางธรรมชาติในด้านต่าง ๆ ดังนี้



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv: 06012562 12:54:58 / seq: 16

1. ธรรมชาติบุคคล เป็นคุณลักษณะประจำตัวบุคคลนั้น ในด้านจิตวิทยาบุคคลจะต้องมีความต้องการ มีเจตคติและค่านิยม มีอารมณ์ มีความแตกต่างระหว่างบุคคล ทั้งมีสติปัญญาและความสนใจ รวมถึงบุคลิกภาพและความสามารถในการปรับตัวของบุคคลนั้น

2. ธรรมชาติของกลุ่ม บุคคลต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่น ในด้านการทำงาน ความสัมพันธ์และการสนับสนุนจากกลุ่ม จึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจให้เขาอยู่ในกลุ่ม ได้ความสัมพันธ์ทั้งผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา

3. ธรรมชาติขององค์การ ได้แก่สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน

4. ธรรมชาติของการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความพึงพอใจในการทำงาน ความสนใจในงาน

ลักษณะทั้ง 4 ด้านนี้ สามารถนำมาเป็นแนวคิดในการพิจารณาถึงความผูกพันต่อองค์การของบุคคล นอกจากนี้ควรจะทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมธรรมชาติของบุคคลในองค์การเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การให้เกิดขึ้นในองค์การ โดยมีลักษณะธรรมชาติของบุคคล ดังนี้

1. คนเป็นผู้มีการตอบสนองต่องานและชีวิต บุคคลจะแสวงหาวิธีการเพื่อความพึงพอใจและสนองต่อความต้องการ รวมทั้งระดับความทะเยอทะยานของตน

2. คนมีสังคม ความเป็นสมาชิกในสังคมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากที่สุดส่วนหนึ่งของชีวิต ซึ่งเกี่ยวข้องกับกลุ่มบุคคลและองค์การ เพื่อปฏิบัติตนในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

3. คนมีความต้องการหลายอย่างแตกต่างกัน มีหลายปัจจัยที่คนต้องการและความต้องการเหล่านี้ เป็นแรงจูงใจที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ คนแต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกัน

4. คนรับรู้ และประเมินค่าสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันการรับรู้เป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ได้รับ ดังนั้นการรับรู้ของคนในองค์การจึงแตกต่างกัน ทั้งที่อยู่ในสถานการณ์เดียวกัน

5. คนมีความคิดและรู้จักเลือก คนมีจุดมุ่งหมาย มีการตอบสนอง มีความรู้และรู้จักคิดเพื่อประเมินค่าสิ่งนั้นแล้วจึงตัดสินใจเลือกที่จะกระทำ

6. คนมีข้อจำกัดในการตอบสนอง ความสามารถทางด้านสติปัญญา ความสามารถที่แตกต่างของบุคคล ทำให้บุคคลมีขีดจำกัดในการเรียนรู้และการตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน สรุปรูปการสร้าง ความผูกพัน ควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นแสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่ และเมื่อพนักงานเกิดปัญหา ผู้บังคับบัญชาควรเข้ามาช่วยเหลือให้คำปรึกษา และส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมต่างๆ เพื่อพัฒนาทักษะในการทำงาน สร้างนิสัยการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ทำให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การมากขึ้น



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / rev: 06012562 12:54:58 / seq: 16

สมยศ นาวิการ (2546, น.310-317) ได้ศึกษาโดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factors Theory) มีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Maintenance Factors หรือ Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นและต้องได้รับการตอบสนอง เพราะถ้าไม่มีให้หรือมีไม่เพียงพอจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน คือ

- 1.1 นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration) เช่น นโยบาย การควบคุมดูแล ระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงาน
- 1.2 การบังคับบัญชา (Supervision) เช่น ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการกระจายงานของผู้บังคับบัญชา
- 1.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervisor) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน
- 1.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน
- 1.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinates) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา
- 1.6 ตำแหน่งงาน (Status) เช่น ความสำคัญของงานต่อบริษัท งานที่ตรงกับความต้องการของบริษัท
- 1.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) เช่น ความมั่นคงของบริษัท ภาพพจน์ ขนาด และชื่อเสียงของบริษัท
- 1.8 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) เช่น สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาที่ทำงาน
- 1.9 สภาพการทำงาน (Working Conditions) เช่น สภาพการทำงานในที่ทำงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ บรรยากาศในที่ทำงาน
- 1.10 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation) เช่น ผลตอบแทนในรูปแบบเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการต่างๆ

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง เป็นสิ่งที่อยู่ในตัวคนทุกคน โดยเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัย 6 ด้าน คือ

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) เช่น การสามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงได้

2.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) เช่น การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้างหรือการได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ

2.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) เช่น การมีโอกาสก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

2.4 ลักษณะของงานที่ทำ (Work Itself) เช่น ความน่าสนใจของงานความมีอิสระในการทำงานหรือความท้าทายของงาน

2.5 โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) เช่น การมีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถและความชำนาญตลอดจนโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งเลื่อนขั้น

2.6 ความรับผิดชอบ (Responsibility) เช่น การมีโอกาสได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การสร้างความผูกพันต่อองค์กรผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์กโดยแบ่งปัจจัยการสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้เป็นสองปัจจัยได้แก่ ปัจจัยค่าจุนหรือปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจ ทั้งสองปัจจัยเป็นสิ่งที่บุคลากรในหน่วยงานต้องการและปรารถนาอย่างยิ่ง เพราะเป็นปัจจัยที่ถือว่าเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยจูงใจในการทำงานนั้น เป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรที่ทำให้บุคลากรในหน่วยงานมีความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน อันส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนปัจจัยอนามัยนั้นไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่จะเป็นปัจจัยที่เป็นตัวป้องกัน ไม่ให้คนเกิดความไม่พอใจในงานจึงถือว่าความผูกพันมีความสำคัญกับองค์กรอย่างมาก

#### ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2532, น.35-37) ได้ให้ความเห็นในเรื่องเกี่ยวกับความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

1. ทฤษฎีต่างๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานของความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนผลการวิจัยต่างๆ ได้ชี้ให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรนี้อาจใช้เป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกขององค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนงาน อัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกในองค์กร เนื่องจากสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กร มีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่า และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพราะเมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะมีแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง ไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงาน



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv: 06012562 12:54:58 / seq: 16

2. ความผูกพันต่อองค์การเป็นผลการศึกษาที่ต่อเนื่อง หรือพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่อง ความจงรักภักดี (Loyalty) ของสมาชิกในองค์การ ซึ่งผู้บริหารต้องการให้เกิดขึ้นในองค์การเนื่องจาก ความผูกพันต่อองค์การ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้จากสภาพแวดล้อมที่สมาชิกในองค์การต้องเผชิญ ในแต่ละวัน แต่ความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้น และค่อยๆ พัฒนาขึ้นช้าๆ อย่างมั่นคง

3. การทำความเข้าใจในเรื่องความผูกพันต่อองค์การ ช่วยให้เข้าใจถึงธรรมชาติของคน โดยทั่วไปมากขึ้น ถึงกระบวนการ หรือขั้นตอนที่คนจะสร้างความผูกพัน หรือเกิดความรู้สึกว่าตนเอง เป็นส่วนหนึ่งของสังคมย่อยๆ ขึ้นมา เนื่องจากพฤติกรรมต่างๆ ย่อมมีที่มาเป็นเรื่องราวความมุ่งหมายหรือ เป้าหมายของมนุษย์ มีผลมาจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีความแตกต่างกัน ในด้านของค่านิยม ทศนคติ บุคลิกภาพ และบทบาท การเข้าใจในกระบวนการนี้จะช่วยให้เข้าใจ พฤติกรรมของมนุษย์ได้มากขึ้น

Ivancevich & Matteson (2002) ให้ความเห็นว่าหากขาดความผูกพันต่อองค์การจะทำให้ ประสิทธิภาพขององค์การลดลง สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์การจะไม่ค่อยลาออก นอกจากนี้สมาชิก ที่ผูกพันต่อองค์การ และมีความชำนาญจะไม่ต้องการหัวหน้าที่ดูแลใกล้ชิด ทำให้ลดค่าใช้จ่ายที่ต้องมี หัวหน้าคอยกำกับได้ สมาชิกที่มีความผูกพันจะรับรู้คุณค่า และความสำคัญของการบูรณาการเป้าหมาย ส่วนบุคคล และองค์การเข้าด้วยกัน

อมร สุวรรณนิมิตร (2541, น.17) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การคือ บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง จะมีความพึงพอใจในงานทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วม เต็มใจ เอาใจใส่ ต้องการจะอยู่กับองค์การพยายามทำงานที่จะทำงานให้ดีที่สุดและมีจิตใจผูกพัน ต้องการเห็นความก้าวหน้าขององค์การ นอกจากนี้ผู้บริหารยังสามารถใช้ประโยชน์ในการคาดคะเน พฤติกรรมของบุคคลในองค์การเช่น ความสามารถในการผลิตการขาดงาน การมาทำงานสายและการ ลาออกจากงาน เป็นต้น นอกจากนี้ความผูกพันยังมีผลต่อการทำงาน (Job Performance) และมีส่วนทำให้องค์การประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวได้

Buchanan II (1974, p.534) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การคือความ ผูกพันต่อองค์การ เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการหรือความต้องการของสมาชิกเข้ากับเป้าหมายของ องค์การ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ และเป็นผู้มีส่วนในการเสริมสร้าง ประสิทธิภาพขององค์การ รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมี ความรักและความผูกพันต่อองค์การของตนมากนั่นเอง

Buchanan กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้คนมีความผูกพันต่อองค์การ 3 ประการ คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์การ เสมือนหนึ่งว่าองค์การเป็นของตนเองเช่นกัน



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / rev: 06012562 12:54:58 / seq: 16

2. การมีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือ การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่

Allen & Meyer (1993) ได้สรุปแนวความคิดเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร 3 ลักษณะ คือ

1. แนวความคิดด้านทัศนคติ แนวความคิดนี้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรผู้นำในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดนี้ คือ ศาสตราจารย์ Lyman W. Porter แห่งมหาวิทยาลัย California ซึ่งได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง

1.1 ความเชื่ออย่างแรงกล้า และยอมรับอย่างจริงจัง ในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่เป้าหมายขององค์กรและของบุคคลสามารถไปในทิศทางเดียวกันได้ หรือเกิดความสอดคล้องกัน เมื่อบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่า บรรทัดฐานและระบบค่านิยมขององค์กรเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ บุคคลก็จะแสดงตนเองว่าเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์กร และตั้งใจที่จะยอมรับเป้าหมายนั้น บุคคลจะประเมินองค์กรและรู้สึกต่อองค์กรในทางที่ดี รู้สึกยินดี และภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิก หรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เชื่อว่าองค์กรจะสามารถนำเขาไปสู่ความสำเร็จได้และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย บุคคลจะรู้สึกว่ายู่ภายใต้สถานะที่มีโอกาสและสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

1.2 ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายาม ในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มที่ เต็มใจ และตั้งใจที่จะอุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงานที่ดี มีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการทำงาน ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนอง หรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรได้สะดวกขึ้น มีความคิดเสมอว่างานคือ วิถีทางที่ตนสามารถทำประโยชน์ในองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ จึงทำให้เขามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีเหนือคนอื่น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็จะพยายามช่วยกันแก้ปัญหา

1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกกับองค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์กร เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้ายงานหรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน จะแสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจ หรือปฏิเสธที่จะลาออกจากองค์กร หรือเปลี่ยนงาน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเงินเดือน รายได้ สถานภาพ ตำแหน่ง ความอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้นเป็นความตั้งใจ และความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไปเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ไม่คิดที่จะลาออกไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในสถานะปกติหรืออยู่ในฐานะวิกฤติอันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ

Ivancevich and Matttesson (2002) ให้ความเห็นว่าหากขาดความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะไม่ค่อยลาออก นอกจากนี้



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / rev: 06012562 12:54:58 / seq: 16

สมาชิกที่ผูกพันต่อองค์กร และมีความชำนาญจะไม่ต้องการหัวหน้าที่ดูแลใกล้ชิด ทำให้ลดค่าใช้จ่ายที่ต้องมีหัวหน้าคอยกำกับได้ สมาชิกที่มีความผูกพันจะรับรู้คุณค่า และความสำคัญของการบูรณาการเป้าหมายส่วนบุคคล และองค์กรเข้าด้วยกัน

อมร สุวรรณนิมิตร (2541, น.17) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรคือ บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีความพึงพอใจในงานทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วม เต็มใจ เอาใจใส่ ต้องการจะอยู่กับองค์กรพยายามทำงานที่จะทำงานให้ดีที่สุดและมีจิตใจผูกพัน ต้องการเห็นความก้าวหน้าขององค์กร นอกจากนี้ผู้บริหารยังสามารถใช้ประโยชน์ในการคาดคะเนพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรเช่น ความสามารถในการผลิตการขาดงาน การมาทำงานสายและการลาออกจากงาน เป็นต้น นอกจากนี้ความผูกพันยังมีผลต่อการทำงาน (Job Performance) และมีส่วนทำให้้องค์กรประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวได้

Buchanan (1974, p.534) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรคือความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการหรือความต้องการของสมาชิกเข้ากับเป้าหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และเป็นผู้มีส่วนในการเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตนมากนั่นเอง

Buchanan กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้คนมีความผูกพันต่อคือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงานยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร เสมือนหนึ่งว่าองค์กรเป็นของตนเองเช่นกัน
2. การมีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือ การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่

Allen & Meyer (1993) ได้สรุปแนวความคิดเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร 3 ลักษณะ คือ

1. แนวความคิดด้านทัศนคติ แนวความคิดนี้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรผู้นำในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดนี้ คือ ศาสตราจารย์ Lyman W. Porter แห่งมหาวิทยาลัย California ซึ่งได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง

1.1 ความเชื่ออย่างแรงกล้า และยอมรับอย่างจริงจัง ในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่เป้าหมายขององค์กรและของบุคคลสามารถไปในทิศทางเดียวกันได้ หรือเกิดความสอดคล้องกัน เมื่อบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่า บรรทัดฐานและระบบค่านิยมขององค์กรเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ บุคคลก็จะแสดงตนเองว่าเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์กร และตั้งใจที่จะยอมรับเป้าหมายนั้น บุคคลจะประเมินองค์กรและรู้สึกต่อองค์กรในทางที่ดี รู้สึกยินดี และภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิก หรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เชื่อ



139201753

URU -Thesis 57554490106 thesis / rev: 06012562 12:54:58 / seq: 16

ว่าองค์กรจะสามารถนำเขาไปสู่ความสำเร็จได้และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย บุคคลจะรู้สึกว่ายู่ภายใต้สภาวะที่มีโอกาสและสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

1.2 ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายาม ในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มที่ เต็มใจ และตั้งใจที่จะอุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงานที่ดี มีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการทำงาน ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนอง หรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรได้สะดวกขึ้น มีความคิดเสมอว่างานคือ วิถีทางที่ตนสามารถทำประโยชน์ในองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ จึงทำให้เขามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีเหนือคนอื่น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็จะพยายามช่วยกันแก้ปัญหา

1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกกับองค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์กร เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้ายงานหรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน จะแสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจ หรือปฏิเสธที่จะลาออกจากองค์กร หรือเปลี่ยนงาน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเงินเดือน รายได้ สถานภาพ ตำแหน่ง ความอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น เป็นความตั้งใจ และความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไปเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ไม่คิดที่จะลาออกไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในสภาวะปกติหรืออยู่ในฐานะวิกฤติอันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ

2. แนวความคิดทางด้านพฤติกรรม กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วจะมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องหรือคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คนผูกพันต่อองค์กรก็จะพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน เนื่องจากเปรียบเทียบผลประโยชน์ที่ได้รับ และผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไปหากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไปอย่างถาวรรอบคอบ ซึ่งผลเสียนี้อาจพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและถือเป็นแนวความคิดนี้คือ ทฤษฎี Side-bet ของ Haward S. Backer ซึ่งสรุปได้ว่า การพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบและถ่วงน้ำหนักว่า ถ้าหากเขาลาออกแล้วเขาจะได้รับหรือต้องสูญเสียอะไรบ้าง อะไรที่คุ้มค่ากว่ากัน

3. แนวความคิดที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวความคิดนี้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลจะรู้สึกว่าเป็นสมาชิกองค์กรแล้ว ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือ ความถูกต้องและความเหมาะสมที่ควรจะทำความผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นพันธะที่ผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อหน้าที่ และทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กร



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv: 06012562 12:54:58 / seq: 16

กล่าวโดยสรุปได้ว่าความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรเป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกขององค์กรได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนงาน อัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกในองค์กร เนื่องจากสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กร มีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่า และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพราะเมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะมีแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง ไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงาน ซึ่งต้องอาศัยปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กร

#### ผลของความผูกพันต่อองค์กร

ผลของความผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of Organizational Commitment) จากการศึกษาวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมดังต่อไปนี้คือ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2545, น.19-20) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนงานมากกว่าความพึงพอใจในงาน ทำให้ยังคงทำงานในองค์กรนั้นเป็นเวลานาน ส่วนความสัมพันธ์กับการขาดงานและความสำเร็จของงานจะมีระดับต่ำกว่า ขณะที่ความพอใจในงานมีความสัมพันธ์ให้เกิดการขาดงานน้อยลงและได้ผลผลิตสูง โดยทั่วไปแล้วความผูกพันต่อองค์กรจะช่วยลดความเป็นไปได้ของการเปลี่ยนงานและได้ผลผลิตสูง โดยทั่วไปแล้วความผูกพันต่อองค์กรที่จะฝ่าฟันปัญหาต่างๆในช่วงภาวะวิกฤติในแง่ลูกจ้างแต่ละคน ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นผลดีและผลเสียต่อตัวเขา ในส่วนของผลดีจะทำให้เขามีความก้าวหน้าในองค์กร เช่น ได้เลื่อนขั้นเจ้านายชมลูกน้อง เป็นต้น ส่วนผลเสียนั้น เขาอาจจะมีโอกาสดีๆในการทำงานอย่างอื่นที่อาจให้ประโยชน์กับเขามากกว่าในองค์กรปัจจุบันเพราะความผูกพันทำให้เขาไม่อยากเปลี่ยนงาน อย่างไรก็ตามความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลดีหรือผลเสียขึ้นกับลักษณะของตัวบุคคลนั้นๆเอง

ศิริพร ทรัพย์พิพัฒนา (2544, น.51) ได้สรุปว่าความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลต่อทัศนคติหรือพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรหลายด้านได้แก่

1. ความยาวนานของการดำรงตำแหน่งอยู่ในองค์กร (Tenure in Organization)
2. ผลการปฏิบัติงาน (Performance)
3. อัตราการขาดงาน (Absenteeism)
4. อัตราการเข้า-ออกจากงาน (Turnover Rate)

กล่าวโดยสรุปได้ว่าผลของความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อทัศนคติหรือพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรซึ่งได้แก่ ด้านความยาวนานของการดำรงตำแหน่งอยู่ในองค์กร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านอัตราการขาดงานและด้านอัตราเข้าและลลาออกจากงาน เพราะฉะนั้นองค์กรต้องสร้างให้พนักงานเกิดความทุ่มเทและมีความพึงพอใจในงานอุทิศตนให้กับงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16

## แนวคิดเกี่ยวกับการธำรงรักษา

### ความหมายการธำรงรักษา

การธำรงรักษาบุคลากรเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่มีอยู่หลายวิธีที่จัดขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีความพอใจมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานของตน เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งนับได้ว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง มิเช่นนั้นแล้วจะทำให้บุคลากรลาออกหรือโยกย้ายไปอยู่หน่วยงานอื่น ทำให้ต้องมีการสรรหาคัดเลือกบุคลากรใหม่อีกเสียค่าใช้จ่ายและเวลาให้งานหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง อันอาจจะก่อให้เกิดผลเสียต่อหน่วยงานเป็นอย่างมาก มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายการธำรงรักษาไว้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเรียบเรียงดังต่อไปนี้

อำนาจ แสงสว่าง (2540, น.210) ได้กล่าวถึงความหมายของการบำรุงรักษาบุคลากรว่าเป็นความสามารถ ขององค์กรเป็นการจูงใจให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยองค์กรมีหน้าที่ดำเนินการจัดระบบการทำงานด้วยความปลอดภัยและจิตสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีสุขภาพสมบูรณ์ แข็งแรงทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำงานมีปริมาณงานและคุณภาพที่ดีให้แก่องค์กร

พะยอม วงศ์สารศรี (2538, น.210) กล่าวว่า การธำรงรักษา คือ การที่องค์กรจัดกิจกรรมต่างๆที่มุ่งป้องกัน พัฒนา และแก้ไขความไม่ปลอดภัยด้านกายภาพจิตที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้เพื่อธำรงรักษาให้เขาสามารถปฏิบัติงานให้แก่องค์กรด้วยความปลอดภัยทางกายและจิตใจ

ปรีชา คัมภีร์ปกรณ์ (2527, น.287) กล่าวว่า การธำรงรักษาสภาพบุคลากรน่าจะครอบคลุมการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่ง การดำเนินการทางวินัย การอุทธรณ์และร้องทุกข์ และรวมถึงการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2527, น.123-126) กล่าวว่า การบำรุงรักษาบุคคล หมายถึง กระบวนการที่จะทำให้บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกเข้ามาทำงานอยู่กับหน่วยงานให้นานที่สุด โดยปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งที่เป็นองค์ประกอบในการบำรุงรักษาบุคคล คือ

1. การจูงใจ (Motivation) หมายถึงการชักนำให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม หรือแสดงออกในทางที่ต้องการ การจูงใจนี้อาจอาศัยสิ่งจูงใจต่างๆ เช่น สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่การให้ค่าตอบแทนในการทำงาน หรือการพิจารณาความดีความชอบพิเศษ เป็นต้น

2. ขวัญในการทำงาน (Morale) หมายถึง การที่บุคคลมีความตั้งใจในการทำงานในหน้าที่ของตนอย่างดีตามความต้องการของหน่วยงานหรือองค์กร ความสำคัญของขวัญในการบริหารงานบุคคลก็คือ ทำให้เกิดความร่วมมือที่ดี กระปรกระสานงานที่ดีในการทำงาน เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ

ในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ สิ่งที่ต้องการพิจารณาในการบำรุงขวัญและกำลังใจในการทำงานคือ

2.1 รายได้ ถ้ารายได้ไม่พอก็ยากที่จะทำให้มีกำลังใจในการทำงาน

2.2 สวัสดิการ ถ้ารายได้ไม่ดีแต่มีสวัสดิการดีก็พอไปได้ สวัสดิการนี้รวมทั้งสถานที่ทำงาน ห้องพัก ความสะดวกในการทำงานหรือพักผ่อน ตลอดจนการช่วยเหลือให้มีสิทธิพิเศษเล็กน้อยๆ ไม่ว่าจะในการดำรงชีวิตหรือการส่งเสริมความก้าวหน้า เช่น การเรียนต่อ การเข้าร่วมสัมมนาเพื่อเพิ่มเติมความรู้ เป็นต้น

2.3 ความภูมิใจในองค์การ คือ ถ้าโดยรวมแล้วองค์การได้ประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง เหล่านี้ช่วยให้คนที่ทำงานอยู่มีความภาคภูมิใจในการทำงาน

3. สวัสดิการและบริการต่างๆ หมายถึง การที่หน่วยงานหรือองค์การจัดผลประโยชน์และบริการต่างๆ ให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน สวัสดิการและบริการต่างๆ ที่อาจจัดได้มีดังนี้

3.1 สวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย ได้แก่ การจัดให้มีการตรวจสุขภาพบุคลากรในหน่วยงานเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ

3.2 สวัสดิการเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่างๆ

3.3 สวัสดิการเกี่ยวกับการพักผ่อน เป็นการจัดให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีโอกาสได้พักผ่อนหย่อนใจตามโอกาสอันควร เช่น จัดงานสังสรรค์เนื่องในโอกาสต่างๆ

ภิญโญ สาร (2523, น.359-361) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การที่จะให้บุคลากรในองค์การทำงานอยู่ได้นานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลนั้น ผู้บริหารต้องใช้วิธีการบำรุงรักษาบุคลากรด้วยการใช้สิ่งจูงใจ ซึ่งได้แก่ สิ่งที่เป็นวัตถุ เช่น เงินหรือสิ่งของ สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น ให้โอกาสมีชื่อเสียงดีเด่น มีตำแหน่ง มีอำนาจ สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการทำงาน เช่น มีห้องทำงาน มีที่นั่ง มีอุปกรณ์การทำงาน มีความปลอดภัย มีสวัสดิการที่ดี สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น ความสามัคคีกัน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และสิ่งจูงใจที่เป็นการบำรุงขวัญ หรือกระตุ้นใจ ชื่อเสียงขององค์การ และรู้สึกว่าคุณเองมีส่วนสำคัญในองค์การ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การธำรง บำรุงรักษา บุคลากรในองค์การให้อยู่กับเรานานที่สุด และมุ่งพัฒนาและแก้ไขเพื่อให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์สูงสุดขององค์การ เป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจ การใช้สิ่งจูงใจซึ่งอาจเป็นวัตถุหรือโอกาส หรือการจัดสภาพการทำงานและสวัสดิการที่ดี เข้าใจในความต้องการและสนองความต้องการของบุคลากร ให้สวัสดิการและจัดสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้องค์การและบุคลากรได้รับประโยชน์ร่วมกัน บำรุงขวัญและกำลังใจอยู่เสมอ จัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเพื่อสร้างสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ส่งเสริมความปลอดภัยให้กับบุคลากรมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ รู้สึกเป็นส่วนสำคัญขององค์การ



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16

และมีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและอยู่ในองค์กรนั้นๆ ให้นานที่สุด โดยอาศัยหลักแห่งความเป็นธรรม

### หลักการธำรงรักษาพนักงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553, น.95-96) ได้กล่าวว่า การธำรงรักษาพนักงานเป็นเรื่องผลประโยชน์และบริการต่างๆ ที่องค์กรจัดให้แก่พนักงาน องค์กรควรจะดำเนินการเพื่อให้เป็นขวัญ กำลังใจและแรงจูงใจให้พนักงานมีเจตคติที่ดี ซึ่งจะเกิดผลดีอันกลับมาสู่องค์กร การดำเนินงาน องค์กร ความยืดหยุ่นสำคัญ 6 ประการ

1. หลักความเสมอภาค การให้สิทธิประโยชน์โดยคำนึงแก่ความเท่าเทียมกันให้มากที่สุด ไม่ควรแบ่งชั้นมากเกินไปจนเกิดความขัดแย้ง
2. หลักสิทธิประโยชน์ หมายถึง สิทธิประโยชน์ที่พนักงานได้รับ จะให้ประโยชน์แก่องค์กร และพนักงานโดยส่วนตัว
3. หลักจูงใจ หมายถึง การให้สิทธิประโยชน์นั้น จะต้องตรงกับความต้องการของพนักงาน ส่วนใหญ่ หรือสิ่งที่ให้แก่พนักงาน นั้นเป็นสิ่งที่มีความหมายที่จะจูงใจให้พนักงานลงมือปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดี ต่อทั้งองค์กรและตัวพนักงานเอง
4. หลักการตอบสนองความต้องการ หมายถึง องค์กรจะมอบผลประโยชน์และบริการให้แก่พนักงาน จะต้องเอื้ออำนวยต่อความสะดวก และเกื้อกูลแก่พนักงานอย่างแท้จริง มิฉะนั้นไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ
5. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การจัดให้ผลประโยชน์แก่พนักงานจะต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ที่องค์กร และพนักงานควรจะได้รับนั้นดีที่สุด รวดเร็วที่สุด แสดงประโยชน์และลงทุนน้อยที่สุด
6. หลักความพึงพอใจเพื่อการธำรงรักษาพนักงาน หมายถึง การที่องค์กรจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของพนักงาน คือ ความพอใจต่อนายโดยตรง ความพอใจต่อผู้บังคับบัญชาความพอใจต่อค่าตอบแทน ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน

### ความสำคัญของการธำรงรักษา

พยอม วงศ์สารศรี (2541, น.102) จากความหมายของการธำรงรักษาดังกล่าว ทำให้พอจะมองเห็นความสำคัญของการธำรงรักษาดังต่อไปนี้

1. การธำรงรักษาทำให้องค์กรไม่สูญเสียคนดีมีความสามารถไป ทั้งนี้เพราะคนเป็นแรงงานที่มีค่าอย่างยิ่งสำหรับองค์กร ถ้าองค์กรจัดกิจกรรมธำรงรักษาเป็นอย่างดี คนงานย่อมจะได้รับความปลอดภัยทั้งสุขภาพและจิต ซึ่งเป็นการส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรง แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าองค์กรละเลยเรื่องการธำรงรักษาไป พนักงานย่อมแสวงหาองค์กรใหม่ ที่สามารถคุ้มครองเขาได้ ซึ่งสิ่งนี้เป็นไปตามธรรมชาติมนุษยชาติที่ต้องการให้ตนมีความมั่นคงปลอดภัย (Safety Need) หรือไม่เช่นนั้น

แล้ว ถ้าพนักงานต้องประสบอันตรายใดๆ องค์การต้องหาคนมาทดแทนนับว่าเป็นการเสียเวลาแก่องค์การเป็นอย่างมาก

2. การธำรงรักษาช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีขององค์การสู่สายตาบุคคลภายนอก คนทั่วไปในสังคมจะรับรู้ว่างค์การนี้ยอมรับแนวความคิดด้านพฤติกรรมศาสตร์ มองมนุษย์เป็นมนุษย์ที่ควรเอาใจใส่ ไม่ใช่มุ่งแต่ใช้งานเมื่อเขาย่อยอยู่ในสภาพที่ทำได้ แต่ได้หามาตรการที่ป้องกันให้พนักงานได้รับความปลอดภัยและหาทางช่วยเหลือ เมื่อความปลอดภัยนั้นได้เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

3. การธำรงรักษาพนักงานได้ส่งผลต่อความมั่นคงของประเทศชาติ เพราะคนงานไม่มีปัญหาการเรียกร้องในสิ่งที่องค์การไม่ได้จักความคุ้มครองและช่วยเหลือค่าชดเชยที่ปฏิบัติงาน ด้วยเหตุดังกล่าวการธำรงรักษาจึงเป็นกิจกรรมที่องค์การจำเป็นต้องจัดขึ้น เพราะก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงแก่องค์การ

### ประโยชน์ของการธำรงรักษา

สำหรับประโยชน์ของการธำรงรักษาบุคลากรนั้น อุทัย หิรัญโต (2540, น. 120) ได้ชี้ให้เห็นประโยชน์ของการธำรงรักษาบุคลากรไว้หลายประการดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานจะได้ใช้ศักยภาพของตนให้เกิดผลอย่างเต็มที่
2. เกื้อหนุนให้เกิดระเบียบ ข้อบังคับขององค์การ เกิดผลในด้านการควบคุมพฤติกรรมของคนในหน่วยงาน
3. ทำให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ
4. เกื้อหนุนและจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ
5. ทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในหน่วยงาน

จากทัศนะของบุคคลต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าการรักษาบุคลากรนั้น คือ กระบวนการอันเป็นเทคนิควิธีการ ในเชิงบริหารที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจต่อบุคลากรอย่างแท้จริง เพื่อให้บุคลากรมีความพึงพอใจ มีขวัญกำลังใจในการทำงานเป็นสภาพทางจิตใจ หรือความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานในหน่วยงานที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ ความรู้สึกนี้อาจเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชาหรือบรรยากาศของหน่วยงานนั้นๆก็ได้ ซึ่งจะมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลด้วย

นอกจากการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแล้ว การเสริมสร้างระเบียบวินัยก็เป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่ง ที่จะทำให้องค์การหรือหน่วยงานธำรงอยู่ได้ ต้องมีการรักษากฎกติกาด้วยวิธีการควบคุมติดตามผล และประเมินผลประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานบุคคลให้ครบถ้วน ทุกหน้าที่ทุกงานและทุกขอบเขตของกิจกรรม ทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์ ในด้านความสำเร็จผลของงานในองค์การนั่นเอง



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / rev: 06012562 12:54:58 / seq: 16

## ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารออมสิน

### ประวัติความเป็นมา

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงริเริ่มนากิจการด้านการออมสินมาใช้เป็นครั้งแรกในปีพุทธศักราช 2450 โดยได้ทดลองตั้งธนาคารรับฝากเงินขึ้นที่เรียกว่า “แบงก์ลิฟอเทีย” ณ พระตำหนักสวนจิตรลดา (ในบริเวณสวนปารุสก์วัน) ซึ่งเป็นวังที่ประทับของพระองค์ สำหรับให้มหาดเล็กและข้าราชการบริพารของพระองค์ได้เรียนรู้วิธีดำเนินงานของธนาคาร และส่งเสริมนิสัยรักการออม

ยุคที่ 1 คลังออมสิน สังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ พ.ศ. 2456 – 2471 เพื่อให้คลังออมสินได้เป็นประโยชน์แก่กุลเพื่อแผ่ไปถึงราษฎรโดยทั่วกัน พระองค์จึงได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ดำเนินการจัดตั้ง “คลังออมสิน” ขึ้น ในสังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ และพระราชทาน พระบรมราชานุญาตประกาศใช้ “พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456” ประกาศใช้ในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456

เติบโตอย่างรวดเร็วในยุคนั้น ยุคที่ 2 กองคลังออมสิน สังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม พ.ศ. 2472 – 2489 ออมสินได้เป็นประโยชน์แก่กุลเพื่อแผ่ไปถึงราษฎร โดยทั่วกัน พระองค์จึงได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ดำเนินการจัดตั้ง “คลังออมสิน” ขึ้น ในสังกัด กรมพระคลังมหาสมบัติ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ และพระราชทานพระบรมราชานุญาตประกาศใช้ “พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456” ประกาศ ใช้ในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456

รากฐานความมั่นคง ยุคที่ 3 ธนาคารออมสิน สังกัดกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2490 – ปัจจุบัน ต่อมาภายหลังเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลง รัฐบาลได้เห็นถึงคุณประโยชน์ ของการออมทรัพย์และความสำคัญของคลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศ จึงได้ยกฐานะของคลังออมสินขึ้นเป็นองค์การของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคล ดำเนินธุรกิจภายใต้ “พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489” มี การ บริหารงานโดยอิสระ ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งได้รับการ แต่งตั้งจากรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงการคลัง เริ่มดำเนินธุรกิจในฐานะธนาคาร ออมสินตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 และคำว่า “คลังออมสิน” ก็ได้เปลี่ยน เป็นคำว่า “ธนาคารออมสิน” นับแต่บัดนั้นเป็นต้นมา โฉมใหม่สู่ความทันสมัยครบวงจร ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง พัฒนาระบบการดำเนินงานและการบริการ ใน ทุกด้านอย่างเป็นพลวัต ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับ สถานการณ์ โดยระดมทรัพยากรในทุกด้านเตรียมการเพื่อปรับปรุง ภาพลักษณ์และรูปแบบการ ให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจร ยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความ ต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัย



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv: 06012562 12:54:58 / seq: 16

ปัจจุบันธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นรัฐวิสาหกิจ ในรูปของสถาบันการเงินที่มี รัฐบาลเป็นประกัน อยู่ภายใต้ การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีอายุครบ 101 ปี เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2557 ที่ผ่านมา

### วิสัยทัศน์ และพันธกิจ (ปี2555-2559)

“เป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงเพื่อการออม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของ ประเทศ และเป็นผู้นำในการสนับสนุนเศรษฐกิจฐานราก ด้วยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและ ธรรมาภิบาล

#### พันธกิจของธนาคารออมสิน

1. เป็นสถาบันเพื่อการลงทุนและการพัฒนา
2. เป็นสถาบันเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจฐานราก
3. เป็นสถาบันเพื่อการออม
4. เป็นสถาบันที่ดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม

#### ภารกิจหน้าที่ของธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสินดำรงอยู่ ด้วยการให้บริการ ภายใต้ภารกิจหลัก 5 ประการ ของธนาคารที่ เป็นแนวทางการดำเนินงานที่ยึดถือ ปฏิบัติในระยะเวลาที่ผ่านมา มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนอง เป้าหมายสูงสุดของธนาคารในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ในฐานะสถาบัน การเงินของรัฐ ธนาคารพร้อมตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในทุกด้าน เพื่อเพิ่มพูนขีดความสามารถ ในการผลิตและศักยภาพในการแข่งขันกับนานาชาติ ในฐานะสถาบันการเงินที่อยู่เคียงข้างคนไทย ธนาคารมุ่งมั่นในการให้บริการประชาชนทุกระดับชั้น เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของสถาบันการเงิน ในระบบ ช่วยจัดสรรเงินทุนเพื่อการอุปโภคบริโภคและการประกอบอาชีพ นำไปสู่การยกระดับ คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี

1. การเป็นธนาคารเพื่อการออม ภารกิจหลักของธนาคารนับแต่ก่อตั้งคือ การส่งเสริมให้ เกิดวัฒนธรรมการออมเงินขึ้นอย่างแพร่หลายในหมู่ประชาชนไทย ให้เห็นคุณค่าและประโยชน์ของ การออมทรัพย์ ซึ่งปัจจุบันภารกิจดังกล่าวยังคงเป็นหัวใจหลักในการดำเนินงานตลอดมา ธนาคารจึงให้ ความสำคัญในการคิดค้นพัฒนารูปแบบและกลยุทธ์เพื่อให้บริการฝากเงินหลากหลายรูปแบบ ที่ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนไทยทุกกลุ่มอาชีพและอายุในหลากหลายพื้นที่

2. การเป็นธนาคารเพื่อสังคมและชุมชน ธนาคารมุ่งหวังให้บริการประชาชนทุกระดับอย่าง ทั่วถึง โดยริเริ่มให้เกิดการพัฒนาตั้งแต่ระดับรากหญ้า ด้วยการส่งเสริมให้เกิดการรวมกลุ่มเพื่อสร้าง พลังในหมู่ประชาชนสร้างความเข้มแข็ง และพลังสร้างสรรค์ สามารถพึ่งตนเอง และพัฒนาไปสู่การ รวมกลุ่มระหว่างเครือข่าย เพื่อส่งเสริมสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้กว้างขวางยิ่งขึ้น โดย การให้บริการดังต่อไปนี้



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv: 06012562 12:54:58 / seq: 16

3. การเป็นธนาคารเพื่อภาครัฐ สนับสนุนการพัฒนาประเทศ โดยการร่วมสนับสนุนกิจการของรัฐ และรัฐวิสาหกิจ ด้านการลงทุนและการให้สินเชื่อเพื่อนำเงินไปใช้ในการพัฒนาโครงการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานต่างๆ

4. การเป็นธนาคารเพื่อบุคคลทั่วไป ธนาคารออมสิน ยังได้ให้บริการสินเชื่อ อีกหลากหลายรูปแบบที่มีความเหมาะสมกับความต้องการแก่ข้าราชการและประชาชนทั่วไป สำหรับการใช้จ่ายในด้านการอุปโภคบริโภคเพื่อความจำเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อาทิ สินเชื่อเคหะ สินเชื่อสำหรับข้าราชการและประชาชนทั่วไป เพื่อซื้อที่ดิน หรือปลูกสร้างซ่อมแซมอาคาร สินเชื่อบุคคลและอื่นๆ สินเชื่อหลากหลายรูปแบบเพื่อการอุปโภคบริโภค อาทิ สินเชื่อสวัสดิการสินเชื่อโทรทอง สินเชื่ออุทกภัยและวินาศภัย สินเชื่อผู้ค้ารายย่อย และอื่นๆ

5. การเป็นธนาคารเพื่อธุรกิจ ธนาคารออมสินให้บริการทางการเงินแก่ ภาคเอกชนในลักษณะของการให้สินเชื่อและการร่วมลงทุนในตราสารประเภทต่างๆ โดยแยกเป็นการบริการในธุรกิจประเภท สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ เป็นการให้กู้ยืมเงินรวมทั้งการลงทุนในตราสารหนี้ที่ออกโดย บริษัทธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่ เงินลงทุนระยะยาวภาคเอกชน เป็นการลงทุนในหุ้นสามัญและหน่วยลงทุน รวมถึงหน่วยลงทุนที่ธนาคารรับซื้อฝากจากประชาชน เงินลงทุนระยะสั้น เป็นรายการระหว่างธนาคารและตลาดเงิน พันธบัตรที่ซื้อโดยมีสัญญาว่าจะขายคืนและตัวแลกเงิน

#### **แนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of Direction : SOD) ที่มีต่อธนาคารออมสิน**

มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ชุมชนและเศรษฐกิจฐานราก และส่งเสริมการออมของประชาชนโดยมีการบริหารจัดการซึ่งสนับสนุนโดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพความรับผิดชอบต่อสังคม

ธนาคารออมสินดำเนินงานทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมบนพื้นฐานของปรัชญา กรอบวิสัยทัศน์ และพันธกิจของธนาคาร และมุ่งมั่นที่จะเป็นสถาบันทางการเงินที่เชื่อมโยงสังคมไทยให้มีความมั่นคงภายใต้สภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดีเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน โดยแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารได้ถูกถ่ายทอดไปยังหน่วยงานภายในธนาคารออมสิน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และเป็นการปลูกฝังความรับผิดชอบต่อสังคมแก่บุคลากรของธนาคาร การสร้างมาตรฐานการทำงานตามหลักสากล การเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน เยาวชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อเชื่อมโยงสังคมไทยให้อยู่ได้อย่างยั่งยืน ธนาคารออมสินได้แสดงถึงความมุ่งมั่นในการส่งเสริมนโยบายทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้มีความเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการเพิ่มนโยบายการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อมในภาระหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร ทั้งนี้ได้มีการจัดทำแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมพ.ศ. 2553 -



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / rev: 06012562 12:54:58 / seq: 16

2557 เพื่อกำหนดกรอบ นโยบาย แผนกลยุทธ์ให้มีความชัดเจนตามมาตรฐานสากลและให้ทุกหน่วยงานนำไปปฏิบัติในแนวทางเดียวกันอย่างเหมาะสม โดยการดำเนินงานทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธนาคารกำหนดมีวัตถุประสงค์ที่จะตอบสนองความต้องการและความจำเป็น ของ 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ ลูกค้า (Stakeholders Interest) การดำเนินงานภายในองค์กร (In-House Interest) และการดำเนินงานภายนอก (Public Relation Interest)

ลูกค้า (Stakeholders Interest) การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร เป็นหนึ่งในแนวทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธนาคารให้ความสำคัญ โดยมุ่งหวังให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารได้รับรู้เข้าใจ และตระหนักถึงสิ่งที่ธนาคารออมสินได้มีส่วนช่วยเหลือสังคมและเยาวชน ซึ่งอยู่ในรูปแบบของผลิตภัณฑ์ หรือบริการทางการเงินที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เยาวชน และสิ่งแวดล้อม เช่น ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สนองต่อคุณภาพชีวิต (สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการรายใหม่ สินเชื่อสานฝันสู่อาชีพ สินเชื่อพัฒนาชนบท สินเชื่อเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการ เป็นต้น) ผลิตภัณฑ์ทางการเงินพิเศษในโครงการระบบผลิตไฟฟ้า ด้วยพลังงานทดแทนแบบผสมผสาน โครงการธนาคารชุมชน โครงการธนาคารโรงเรียน ซึ่งต่อยอดเป็น โครงการกีฬาธนาคารโรงเรียน และการประกวดวงดนตรี Symphonic Band ในปี 2552 อีกด้วย นอกจากนี้ธนาคารออมสินยังให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคาร ดังจะเห็นได้จากการเปิดศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการของธนาคารผ่าน 3 ช่องทาง คือ การร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสายด่วน (Call Centre) โดยตรง การร้องเรียนผ่านอีเมล การร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องของภาครัฐ รวมถึงโครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร ซึ่งพบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของธนาคารออมสินในสาขาต่างๆ ทั่วประเทศมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ และพอใจมากสูงถึงร้อยละ 92%

การดำเนินงานภายในองค์กร (In-House Interest) ธนาคารออมสินมุ่งเน้นในการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรจากภายในด้วยการพัฒนางานให้เป็นที่คนดี และคนเก่ง โดยเริ่มจากการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานในขั้นพื้นฐานด้วยการให้ผลตอบแทนจากการทำงาน และสวัสดิการต่างๆแก่พนักงานอย่างเหมาะสม การสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงานผู้เป็นแบบอย่างที่ดี การสนับสนุน และส่งเสริมด้านการศึกษาให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง การสร้างสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่ดีตามหลัก 5ส และหลักความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม การสร้างเสริมคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการส่งเสริมให้พนักงานร่วม กิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ทาให้อัตราการลาออกของพนักงานออมสินเมื่อคิดเป็นสัดส่วนมีเพียง ประมาณร้อยละ 0.5 ของพนักงานทั้งหมด อีกทั้งธนาคารออมสินยังให้ความสำคัญกับการสนับสนุนธุรกิจในท้องถิ่นในพื้นที่สาขาของธนาคาร โดยทางธนาคารได้มีนโยบายให้ส่วนกลางตั้งงบประมาณให้แก่สาขา

ต่างๆในการเลือกสรรและจัดหาคุณค่าในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น โดยในปี 2552 งบประมาณที่ธนาคารออมสินได้มีการจัดสรรสำหรับค่าใช้จ่ายดังกล่าวมีมากกว่า 60.8 ล้านบาท

การดำเนินงานภายนอก (Public Relation Interest) ความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรอบของธนาคารออมสินนั้นได้ถูกถ่ายทอดสู่พนักงานธนาคารออมสินในทุกระดับผ่านกิจกรรม และโครงการเพื่อสังคมต่างๆ เป็นจำนวนมาก ทั้งมูลนิธิออมสินเพื่อสังคมที่ดำเนินงานเพื่อสังคมมาตั้งแต่ปี 2542 การก่อตั้งโครงการศูนย์เรียนรู้ชุมชน โครงการออมสิน อาสาพัฒนาสังคม โครงการพัฒนาอาชีพและคุณภาพชีวิต โครงการค่ายศิลปะ การมอบทุนการศึกษา การให้เงินสนับสนุนในสาธารณประโยชน์ – สาธารณกุศลอีกเป็นจำนวนมาก และโครงการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งการปลูกป่า สร้างฝายอนุรักษ์ และปลูกป่าชายเลน และนิเวศชายฝั่ง เพื่อให้ชุมชนสามารถอยู่ร่วมกับธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน ซึ่งพนักงานออมสินในทุกระดับ ทุกภาค ได้มีโอกาสเข้าร่วมโครงการต่างๆ ทั้งในฐานะผู้สนับสนุน และผู้มีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง จากการใช้ความสำคัญทางด้านนโยบายและการดำเนินงานทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ธนาคารออมสินยังมุ่งเน้นการยกระดับนโยบายให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยได้มีการจัดทำรายงานทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้เป็นไปตามมาตรฐานของ Global Reporting Initiative (GRI) เพื่อเป็นการสื่อสารนโยบายและ แนวทางการดำเนินงานของธนาคารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารทั้งภายในและภายนอกได้รับรู้และสามารถติดตามได้ ทั้งนี้ยังเพื่อใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปปรับปรุงในอนาคตต่อไป

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไตกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เสนอแนะเป็นแนวทางต่อผู้บริหารในการหาแนวทางเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอนาคตประชากรจำนวน 336 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples (t-test) และOne-Way ANOVA (F-test) ในการทดสอบสมมติฐานสำหรับตัวแปรมากกว่าสองกลุ่มและใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่ ผลการวิจัยพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไตกินอินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ มากที่สุดคือ ด้านความรู้สึก รองลงมาคือด้านบรรทัดฐานทางสังคมและด้านความต่อเนื่อง

วรรณภา นิลวรรณ (2554) ได้วิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี มีประชากร จำนวน 122 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples (t-test) และ One-Way ANOVA (F-test) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในมหาวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านบรรทัดฐานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านความรู้สึกละและน้อยที่สุดคือด้านการคงอยู่กับองค์กรและจากการทดสอบสมมุติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมในด้านการคงอยู่กับองค์กรและด้านความรู้สึกละแตกต่างกัน ส่วนด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กรและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์มากที่สุดคือปัจจัยด้านลักษณะงาน

ดวงสมร อุดมศรี (2555) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำรงอยู่ในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำรงอยู่ในองค์กรของพนักงานและเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำรงอยู่ในองค์กรของระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มที่ไม่คิดจะลาออกกับกลุ่มที่คิดจะลาออก กลุ่มประชากรในการศึกษาคือ พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสิน สาขาย่อยทั้ง 31 สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 270 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถามที่ได้จัดส่งไปตามสาขาย่อย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและแผนการลาออกจากธนาคารออมสิน แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน โดยนำมาจากแบบสำรวจมาตรฐาน Organization Commitment Questionnaire ของ Hackman และ Oldham แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรซึ่งนามาจากแบบสำรวจมาตรฐาน Organization Commitment Questionnaire (OCQ) ของ Mowday, Steers และ Porter แบบสอบถามการฝังตรึงในงาน โดยสร้างตามทฤษฎีของ Mitchell และคณะ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานในกลุ่มที่ยังไม่มีแผนการลาออกจากงาน (ร้อยละ 84.4) มีระดับความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มที่คิดจะลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การศึกษานี้ แม้ว่าพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 34.8) จะมีระยะเวลาการทำงาน



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16

ในธนาคารออมสินไม่เกิน 5 ปี แต่กลับมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากรายได้จากธนาคาร ออมสินต่อเนื่อง และปัจจัยด้านรายได้อื่นๆ ต่อเนื่อง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐาน เป็นสาเหตุสำคัญในลำดับต้น ๆ ของการดำรงอยู่ใน องค์กร พบว่าอัตราการดำรงอยู่ในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระยะที่ทำงานในธนาคารออมสิน โดยพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานกับธนาคารออมสินมาเป็นระยะเวลา 1- 5 ปี มีอัตราการดำรง อยู่ในงานมากที่สุด (ร้อยละ 34.8) ในขณะที่พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานกับธนาคารออมสินมา เป็นระยะเวลา 25-30 ปี มีอัตราการดำรงอยู่ในงานน้อยที่สุด (ร้อยละ 3.7)

ณัฐพงษ์ พิมพ์กา (2557) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรกรณีศึกษา พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดอุดรธานีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ ศึกษาระดับความผูกพันขององค์กร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัย ลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรและเพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพัน องค์กร ประชากรในการศึกษาคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร จังหวัดอุดรธานี จำนวน 172 คน เครื่องมือที่ใช้ศึกษาเป็นแบบสอบถาม สำหรับค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แบบทดสอบแบบที และ แบบทดสอบแบบเอฟ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผล การศึกษา พบว่า ระดับความผูกพันขององค์กรของพนักงานธนาคาร จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม แตกต่างกันในด้านความเต็มใจ ทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร ปัจจัย ลักษณะงานที่ปฏิบัติต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงาน ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไป ในทิศทางเดียวกัน ในระดับ ปานกลาง กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานที่ ปฏิบัติดีจะมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมากด้วย เพื่อเสริมสร้างความผูกพันองค์กร ควรมีการ ประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ให้บุคลากร มีอิสระในการตัดสินใจงานที่รับผิดชอบ ส่งเสริม ความคิด สร้างสรรค์ ในงานที่ปฏิบัติ มีกิจกรรมที่ส่งเสริมสร้างความสัมพันธ์ สื่อสารกับพนักงานเพื่อให้ รับทราบนโยบายขององค์กร สร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ เสริมสร้างโอกาสก้าวหน้าในงาน

วารุณี คำแก้ว (2555) ได้วิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันของ พนักงาน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความผูกพันต่อองค์กรและเพื่อ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร ไทย ธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีประชากร 320 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้ สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยเกี่ยวกับงานที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่าพนักงาน



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv: 06012562 12:54:58 / seq: 16

ให้ความสำคัญต่อปัจจัย 2 ด้านคือด้านงานที่รับผิดชอบและด้านบรรยากาศที่ทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่าทุกปัจจัยเกี่ยวกับงานเช่นงานที่รับผิดชอบ ค่าตอบแทนและสวัสดิการโอกาสก้าวหน้าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและบรรยากาศที่ทำงานล้วนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

พิมพ์ชนก ทรายข้าว (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน และ ประสบการณ์ในงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงาน ธนาคารทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 214 คน ซึ่งเป็นพนักงานฝ่ายสินเชื่อของ 20 สาขาทั่วประเทศ และทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยสถิติการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนและค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สันผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยที่แสดงถึงความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร อยู่ในระดับผูกพันมาก ส่วนปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร และระดับตำแหน่งงานไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความอิสระในการทำงาน ความหลายหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความผูกพันขององค์กร เช่นเดียวกับปัจจัยในด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรและทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ที่โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

วรรรัตน์ ไวยสารา (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงเรียนราชินีบน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงเรียนราชินีบน และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงเรียนราชินีบน โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่เป็นบุคลากรของโรงเรียนราชินีบน จำนวน 150 คนและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรโรงเรียนราชินีบนมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ใน



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / revv: 06012562 12:54:58 / seq: 16

ระดับสูงทุกด้าน และพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทางบวกกับความผูกพัน ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ลักษณะงาน และประสบการณ์ในงาน ซึ่งหมายถึง หากตัวแปรอายุ ระยะเวลาการทำงาน ลักษณะงาน และประสบการณ์ในงานเปลี่ยนไป ก็จะทำให้ความผูกพันแปรตามไปด้วยในลักษณะที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันด้วย และการศึกษาพบว่า มีเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้นที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน

วรพันธ์ เศรษฐแสง (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 180 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วนของหน่วยงานและตำแหน่งงานของพนักงาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ด้วยเช่นกัน

กล่าวโดยสรุป ผู้วิจัยได้แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ด้านโดยนำแนวคิดจากงานวิจัยของ ทิมพ์ซนิก ทรายซ์ว (2553) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร และระดับตำแหน่งงาน 2. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความอิสระในการทำงาน ความหลายหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น 3. ปัจจัยในด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณคือเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรและทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและวิจัยต่อไป



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / rev: 06012562 12:54:58 / seq: 16

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การศึกษารวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 ซึ่งผู้ศึกษาได้คัดเลือกกลุ่มประชากรสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะทำการศึกษาจากประชากรทั้งสิ้น 5 จังหวัด ได้แก่ ธนาคารออมสินจังหวัดอุดรธานี ธนาคารออมสินจังหวัดสุโขทัย ธนาคารออมสินจังหวัดพิษณุโลก ธนาคารออมสินจังหวัดตากและ ธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 873 คน (รายงานการสรุปจำนวนพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 ปี 2558 ) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Taro Yamane, 1973, p. 125) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และมีค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 0.05 ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดย n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของกลุ่มประชากรเป้าหมาย

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ในที่นี้ใช้ 0.05

ดังนั้นจึงแทนค่าและตัวแปรในสมการได้ดังนี้

$$n = \frac{873}{1+873(0.05)^2}$$
$$= 274.31$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 274



139201753

ตารางที่ 1 ข้อมูลการสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน

| ที่ | จังหวัดที่สังกัดธนาคารออมสิน ภาค 7 | จำนวนพนักงาน(คน) | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน) |
|-----|------------------------------------|------------------|------------------------|
| 1   | กำแพงเพชร                          | 144              | 45                     |
| 2   | ตาก                                | 153              | 48                     |
| 3   | สุโขทัย                            | 145              | 45                     |
| 4   | อุตรดิตถ์                          | 140              | 44                     |
| 5   | พิษณุโลก 1                         | 165              | 52                     |
| 6   | พิษณุโลก 2                         | 126              | 40                     |
| รวม |                                    | 873              | 274                    |

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended หรือ Fixed Form) มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้วิจัยกำหนดค่าคะแนนช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ ตามแบบของลิคเอิร์ท (Likert) ซึ่งมีความหมายดังนี้

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

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ในงาน แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้วิจัยกำหนดค่าคะแนนช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับตามแบบของลิคเอิร์ท (Likert) ซึ่งมีความหมายดังนี้



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / rev: 06012562 12:54:58 / seq: 16

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

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้วิจัยกำหนดค่าคะแนนช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับตามแบบของลิคเอิร์ท (Likert) ซึ่งมีความหมายดังนี้

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

ตอนที่ 5 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Format) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะของตัวเองลงไปแบบสอบถาม

### การสร้างเครื่องมือ

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดใหม่ ทฤษฎี งานวิจัยต่างๆ และเอกสาร ตำรา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดประเด็นต่างๆ แล้วกำหนดเป็นข้อคำถามในการสร้างเครื่องมือเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด
2. ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแล้วนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7
3. นำตัวแปรไปสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหา
4. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาให้ข้อเสนอแนะ แก้ไขภาษาให้ถูกต้องเหมาะสมและครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อความให้ตรงตามเนื้อหาและความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ แล้วนำผลการพิจารณามาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ด้วยวิธีการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อรายการกับประเด็นหลักของเนื้อหา (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540:117)
6. แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / rev: 06012562 12:54:58 / seq: 16

7. แบบสอบถาม นำไปทดลองใช้กับ พนักงานธนาคารออมสินที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.976
8. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ตรวจสอบความถูกต้อง
9. นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมา ด้วยตนเองตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ เพื่อขออนุญาตทำวิจัย และเก็บข้อมูลจากธนาคารออมสิน ภาค 7
2. ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามส่วนหนึ่งและอีกส่วนหนึ่งเดินทางไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างพร้อมอธิบายและชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างทราบถึงจุดมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้ และให้ตอบแบบสอบถามที่ได้เตรียมไว้ ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะมีการตรวจสอบความสมบูรณ์และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสอบถามทุกประเด็นและทุกฉบับ
3. นำแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์และนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาตรวจสอบและลงรหัสในแบบสอบถามทุกข้อและนำข้อมูลที่ลงรหัสไปวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ขอแบบสอบถามหลังจากนั้นจะมีการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาหาค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความถี่และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงสถิติที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

การวัดระดับ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาแบ่งระดับของความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ด้วยการหาพิสัย (Range) ซึ่งจะมีขึ้นของคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (สรชัย พิศาลบุตร, 2555)

| คะแนนเฉลี่ย | ระดับความผูกพัน |
|-------------|-----------------|
| 4.21 - 5.00 | มากที่สุด       |
| 3.41 - 4.20 | มาก             |
| 2.61 - 3.40 | ปานกลาง         |
| 1.81 - 2.60 | น้อย            |
| 1.00 - 1.80 | น้อยที่สุด      |

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation Coefficient) โดยมีการกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าความสัมพันธ์ (Hinkle D.E. 1998: 118) ดังนี้

| ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ | ความสัมพันธ์ |
|---------------------------|--------------|
| .90 – 1.00                | สูงมาก       |
| .70 – .90                 | สูง          |
| .50 – .70                 | ปานกลาง      |
| .30 – .50                 | ต่ำ          |
| .00 - .30                 | ต่ำมาก       |

4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ใช้สถิติในการวิเคราะห์ (Analysis of variance: ANOVA) ในการเปรียบเทียบความแตกต่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16

ผู้วิจัยกำหนดใช้สัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

|           |         |   |
|-----------|---------|---|
| n         | หมายถึง | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง                          |
| $\bar{x}$ | หมายถึง | ค่าเฉลี่ย (Mean)                            |
| S.D.      | หมายถึง | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)    |
| f         | หมายถึง | ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F - Distribution |
| r         | หมายถึง | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์                   |
| df        | หมายถึง | องศาอิสระ                                   |
| SS        | หมายถึง | ผลรวมกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน                |
| MS        | หมายถึง | ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกำลังสอง       |
| p         | หมายถึง | ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ                       |
| *, **     | หมายถึง | ค่าระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ (0.05),(0.01) |



139201753

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 มีรายละเอียดผลการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยสถิติค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)

ส่วนที่ 2 ความผูกพันต่อองค์การ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation Coefficient)

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ใช้สถิติในการวิเคราะห์ (Analysis of variance: ANOVA) ในการเปรียบเทียบความแตกต่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

#### ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นตัวแทนของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 จำนวน 274 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยสถิติค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงผลดังนี้

ตารางที่ 2 การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

| ข้อมูลส่วนบุคคล  | ความถี่ | ร้อยละ |
|------------------|---------|--------|
| เพศ              |         |        |
| ชาย              | 86      | 31.38  |
| หญิง             | 188     | 68.62  |
| รวม              | 274     | 100.00 |
| อายุ             |         |        |
| 20 – 30 ปี       | 93      | 33.94  |
| 31 – 40 ปี       | 113     | 41.24  |
| 41 – 50 ปี       | 40      | 14.60  |
| 51 – 60 ปี       | 28      | 10.22  |
| รวม              | 274     | 100.00 |
| ระดับการศึกษา    |         |        |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 15      | 5.47   |
| ปริญญาตรี        | 182     | 66.42  |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 77      | 28.11  |
| รวม              | 274     | 100.00 |
| สถานภาพการสมรส   |         |        |
| โสด              | 131     | 47.81  |
| สมรส             | 135     | 49.27  |
| หย่าร้าง/หม้าย   | 8       | 2.92   |
| รวม              | 274     | 100.00 |



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv: 06012562 12:54:58 / seq: 16

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

N=274

| ข้อมูลส่วนบุคคล               | ความถี่ | ร้อยละ |
|-------------------------------|---------|--------|
| ตำแหน่งงาน                    |         |        |
| ลูกจ้างชั่วคราวยนต์           | 22      | 8.03   |
| ลูกจ้างทดแทนพนักงานปฏิบัติการ | 73      | 26.64  |
| พนักงานธุรกิจสาขา 4 – 7       | 69      | 25.18  |
| พนักงานบริการสาขา 4 - 7       | 73      | 26.64  |
| ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา          | 25      | 9.13   |
| ผู้จัดการสาขา                 | 12      | 4.38   |
| รวม                           | 274     | 100.00 |
| ระยะเวลาการปฏิบัติงาน         |         |        |
| น้อยกว่า 3 ปี                 | 46      | 16.79  |
| 3 – 10 ปี                     | 155     | 56.57  |
| 11 – 20 ปี                    | 34      | 12.41  |
| มากกว่า 20 ปีขึ้นไป           | 39      | 14.23  |
| รวม                           | 274     | 100.00 |

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 274 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 68.62 ส่วนเพศชาย จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 31.38 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 41.24 รองลงมา มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 33.94 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.22 ตามลำดับ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 66.42 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 28.11 และสำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.47 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 49.27 รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 47.81 มีสถานภาพหย่า/ร้างและหม้าย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.92 สำหรับตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างทดแทนพนักงานปฏิบัติการและเป็นพนักงานบริการสาขา 4 – 7 จำนวนเท่ากันคือ ตำแหน่งละ 73 คน คิดเป็นร้อยละ 26.64 รองลงมา เป็นพนักงานธุรกิจสาขา 4 – 7 จำนวน 69 คน

คิดเป็นร้อยละ 25.18 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.13 ลูกจ้างชั่วคราวยนต์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.03 และผู้จัดการสาขา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.38 ตามลำดับ และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานระหว่าง 3 – 10 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 56.57 รองลงมาคือปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 16.79 ปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 14.23 และปฏิบัติงานระหว่าง 11 – 20 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 12.41 ตามลำดับ

### ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7

การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงผลดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร

N=274

| ความผูกพันต่อองค์กร   | $\bar{x}$ | S.D.  | ระดับ | ลำดับ |
|---|-----------|-------|-------|-------|
| 1. การยอมรับเป้าหมายขององค์กร   | 4.04      | 0.618 | มาก   | 3     |
| 2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร | 4.07      | 0.532 | มาก   | 1     |
| 3. ความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป                            | 4.05      | 0.613 | มาก   | 2     |
| รวม   | 4.06      | 0.508 | มาก   |       |

จากตารางที่ 3 ภาพรวมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 โดยค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร ที่สูงที่สุดคือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.07 รองลงมาคือ ความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และการยอมรับเป้าหมายขององค์กร อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

สำหรับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 ที่ประกอบด้วย การยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป มีรายละเอียดของการวิเคราะห์ความผูกพันดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร แสดงรายละเอียดด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร

N=274

| การยอมรับเป้าหมายขององค์กร   | $\bar{x}$ | S.D.  | ระดับ | ลำดับ |
|--|-----------|-------|-------|-------|
| 1. เป้าหมายและนโยบายขององค์กรสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้               | 4.09      | 0.743 | มาก   | 2     |
| 2. ค่านิยมในการทำงานขององค์กรมีความเหมือนกับค่านิยมในการทำงานของท่าน           | 4.00      | 0.763 | มาก   | 4     |
| 3. การบริหารงานขององค์กรมีความเหมาะสมกับสภาวะการณ์ปัจจุบัน                     | 3.94      | 0.801 | มาก   | 5     |
| 4. ความเต็มใจที่จะชี้แจงและกล่าวแก้ไขโดยทันที เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในด้านลบ | 4.04      | 0.740 | มาก   | 3     |
| 5. ความภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กร   | 4.16      | 0.780 | มาก   | 1     |
| รวม  | 4.04      | 0.618 | มาก   |       |

จากตารางที่ 4 พบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานออมสินภาค 7 ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กรภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณาโดยค่าเฉลี่ยของการยอมรับเป้าหมายขององค์กร สูงที่สุด ได้แก่ ความภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กร อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือ เป้าหมายและนโยบายขององค์กรสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และค่าเฉลี่ย

ของการยอมรับเป้าหมายขององค์กร น้อยที่สุดคือ การบริหารงานองค์กรมีความเหมาะสมกับ  
สภาวะการณ์ปัจจุบัน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะ  
ทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

N=274

| ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อ<br>ประโยชน์ขององค์กร                    | $\bar{x}$ | S.D.  | ระดับ     | ลำดับ |
|---|-----------|-------|-----------|-------|
| 1. ความเต็มใจที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายและ<br>จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ  | 4.24      | 0.721 | มากที่สุด | 3     |
| 2. ความเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถและ<br>ประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ | 4.25      | 0.710 | มากที่สุด | 2     |
| 3. รู้สึกห่วงใยและเต็มใจที่จะร่วมแก้ไข เมื่อองค์กรประสบ<br>กับปัญหา                         | 4.28      | 0.688 | มากที่สุด | 1     |
| 4. หลายครั้งที่ไม่เห็นด้วยกับนโยบายในการแก้ไขปัญหา<br>ด้านบุคลากรขององค์กร                  | 3.92      | 0.828 | มาก       | 4     |
| 5. หลายครั้งที่ไม่เห็นด้วยกับวิธีปฏิบัติงานขององค์กร  | 3.70      | 0.937 | มาก       | 5     |
| รวม   | 4.07      | .0532 | มาก       |       |

จากตารางที่ 5 พบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานออมสินภาค 7 ด้านความเต็มใจที่  
จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มี  
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาโดยค่าเฉลี่ยของความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการ  
ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรสูงสุด ได้แก่ ท่านรู้สึกห่วงใยและเต็มใจที่จะร่วมแก้ไข เมื่อ  
องค์กรประสบกับปัญหา อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมาคือ ท่านมีความเต็ม  
ใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ อยู่ใน  
ระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และค่าเฉลี่ยด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการ

ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร น้อยที่สุดคือ หลายครั้งที่ท่านไม่เห็นด้วยกับวิธีปฏิบัติงานของ  
องค์กร อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่คง  
ความเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป

N=274

| ความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป  | $\bar{x}$ | S.D.  | ระดับ | ลำดับ |
|--|-----------|-------|-------|-------|
| 1. จะปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไปตราบเท่าที่องค์กรจะ<br>ดำรงอยู่                               | 4.19      | 0.764 | มาก   | 2     |
| 2. มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่เลือกปฏิบัติงานกับองค์กร<br>ถึงแม้ว่าจะมีโอกาสเลือกที่อื่นก็ตาม | 4.20      | 0.803 | มาก   | 1     |
| 3. หากสภาพการทำงานเปลี่ยนไป ก็จะเป็นสาเหตุให้ลาออก<br>จากองค์กรนี้ได้                      | 3.62      | 1.067 | มาก   | 5     |
| 4. องค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีกว่าองค์กรอื่นๆ   | 4.12      | 0.836 | มาก   | 4     |
| 5. ความตั้งใจจะปฏิบัติงานกับองค์กรจนกว่าจะเกษียณอายุ                                       | 4.17      | 0.873 | มาก   | 3     |
| รวม  | 4.05      | 0.613 | มาก   |       |

จากตารางที่ 6 พบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานออมสินภาค 7 ด้านความ  
ปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อ  
พิจารณาโดยค่าเฉลี่ยของ ความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป สูงที่สุด ได้แก่ มี  
ความรู้สึกภาคภูมิใจที่เลือกปฏิบัติงานกับองค์กร ถึงแม้ว่าจะมีโอกาสเลือกที่อื่นก็ตาม อยู่ในระดับ  
มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาคือ ท่านจะปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไปตราบเท่าที่องค์กรจะ  
ดำรงอยู่ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และค่าเฉลี่ยของความปรารถนาที่คงความเป็น  
สมาชิกองค์กรต่อไป น้อยที่สุดคือ หากสภาพการทำงานเปลี่ยนไป ก็จะเป็นสาเหตุให้ลาออกจาก  
องค์กรนี้ได้ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

## การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์การ

### การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความเข้าใจการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายในการทำงาน ความท้าทายในการทำงานและความมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน กับตัวแปรตามคือ ความผูกพันต่อองค์การเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การและด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient) โดยสามารถแยกผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวดังนี้

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

N = 274

| ปัจจัยลักษณะงาน                | ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม |       |         | ระดับความสัมพันธ์ | ลำดับ |
|--------------------------------|----------------------------|-------|---------|-------------------|-------|
|                                | $\bar{x}$                  | S.D.  | r       |                   |       |
| 1. ความเข้าใจการทำงาน          | 4.01                       | 0.587 | 0.572** | ปานกลาง           | 3     |
| 2. ความมีอิสระในการทำงาน       | 3.92                       | 0.692 | 0.569** | ปานกลาง           | 4     |
| 3. ความหลากหลายในการทำงาน      | 3.92                       | 0.716 | 0.554** | ปานกลาง           | 5     |
| 4. ความท้าทายในการทำงาน        | 4.05                       | 0.638 | 0.681** | ปานกลาง           | 2     |
| 5. ความมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน | 4.17                       | 0.630 | 0.692** | ปานกลาง           | 1     |
| รวม                            | 4.06                       | 0.508 | 0.725** | สูง               |       |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 7 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.725 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์สูง

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม เรียงตามลำดับพบว่า ด้านความมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.692 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์ปานกลาง รองลงมาคือความท้าทายในการทำงาน มีค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.681 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ความเข้าใจการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.572 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ความมีอิสระในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.569 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ปานกลาง และน้อยที่สุด คือด้านความหลากหลายในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.554 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การ

N = 274

| ปัจจัยลักษณะงาน                | ความผูกพันต่อองค์การ<br>ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การ |       |         |                       |       |
|--------------------------------|---|-------|---------|-----------------------|-------|
|                                | $\bar{x}$   | S.D.  | r       | ระดับ<br>ความสัมพันธ์ | ลำดับ |
| 1. ความเข้าใจการทำงาน          | 4.01  | 0.587 | 0.527** | ปานกลาง               | 5     |
| 2. ความมีอิสระในการทำงาน       | 3.92  | 0.692 | 0.724** | สูง                   | 1     |
| 3. ความหลากหลายในการทำงาน      | 3.92  | 0.716 | 0.604** | ปานกลาง               | 2     |
| 4. ความท้าทายในการทำงาน        | 4.05  | 0.638 | 0.595** | ปานกลาง               | 3     |
| 5. ความมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน | 4.17  | 0.630 | 0.534** | ปานกลาง               | 4     |
| รวม                            | 4.04  | 0.618 | 0.812** | สูง                   |       |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 8 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.812 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์สูง

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์การ ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การ เรียงตามลำดับพบว่า ด้านความมีอิสระในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.724 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์สูง รองลงมาคือ ด้านความหลากหลายในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.604 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ด้านความท้าทายในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.595 ซึ่งถือว่ามึระดับ

ความสัมพันธ์ปานกลาง ด้านความมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.564 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์ปานกลาง และน้อยที่สุด คือด้านความเข้าใจในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.527 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์ปานกลาง

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

N = 274

| ปัจจัยลักษณะงาน                | ความผูกพันต่อองค์กร<br>ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน<br>เพื่อประโยชน์ขององค์กร |       |         | ระดับ<br>ความสัมพันธ์ | ลำดับ |
|--------------------------------|---|-------|---------|-----------------------|-------|
|                                | $\bar{x}$   | S.D.  | r       |                       |       |
| 1. ความเข้าใจการทำงาน          | 4.01  | 0.587 | 0.467** | ต่ำ                   | 3     |
| 2. ความมีอิสระในการทำงาน       | 3.92  | 0.692 | 0.413** | ต่ำ                   | 4     |
| 3. ความหลากหลายในการทำงาน      | 3.92  | 0.716 | 0.369** | ต่ำ                   | 5     |
| 4. ความท้าทายในการทำงาน        | 4.05  | 0.638 | 0.531** | ปานกลาง               | 2     |
| 5. ความมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน | 4.17  | 0.630 | 0.564** | ปานกลาง               | 1     |
| รวม                            | 4.07  | 0.532 | 0.551** | ปานกลาง               |       |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 9 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.551 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์ปานกลาง

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร เรียงตามลำดับพบว่า ด้านความมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.564 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์ปานกลาง รองลงมาคือ ด้านความท้าทายในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.531 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์ปานกลาง ด้านความเข้าใจในการทำงาน มีค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.467 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ต่ำ ด้านความมีอิสระในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.413 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ต่ำ และน้อยที่สุดคือ ด้านความหลากหลายในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.369 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ต่ำ

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์การต่อไป

N = 274

| ปัจจัยลักษณะงาน                | ความผูกพันต่อองค์การ                           |       |         |                   |       |
|--------------------------------|--|-------|---------|-------------------|-------|
|                                | ด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์การต่อไป |       |         | ระดับความสัมพันธ์ | ลำดับ |
|                                | $\bar{x}$                                      | S.D.  | r       |                   |       |
| 1. ความเข้าใจการทำงาน          | 4.01   | 0.587 | 0.485** | ต่ำ               | 4     |
| 2. ความมีอิสระในการทำงาน       | 3.92   | 0.692 | 0.482** | ต่ำ               | 5     |
| 3. ความหลากหลายในการทำงาน      | 3.92   | 0.716 | 0.499** | ต่ำ               | 3     |
| 4. ความท้าทายในการทำงาน        | 4.05   | 0.638 | 0.574** | ปานกลาง           | 1     |
| 5. ความมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน | 4.17   | 0.630 | 0.569** | ปานกลาง           | 2     |
| รวม                            | 4.05   | 0.613 | 0.617** | ปานกลาง           |       |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 10 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์การต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.617 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์การต่อไป เรียงตามลำดับพบว่า ด้านความท้าทายในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.574 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ปานกลาง รองลงมาคือ ด้านความมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.569 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ด้านความหลากหลายในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.499 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ต่ำ ความเข้าใจการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

เท่ากับ 0.485 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ต่ำ และน้อยที่สุดคือ ด้านความมีอิสระในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.482 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ต่ำ

### การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าคุณ้องค์การเป็นที่พึ่งพิงได้ และทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร กับตัวแปรตามคือ ความผูกพันต่อองค์กร เป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรและด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป โดยสามารถแยกผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวดังนี้

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

N = 274

| ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน                     | ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม |       |         | ระดับความสัมพันธ์ | ลำดับ |
|--|---------------------------|-------|---------|-------------------|-------|
|  | $\bar{x}$                 | S.D.  | r       |                   |       |
| 1. ความรู้สึกว่าคุณเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร | 3.96                      | 0.589 | 0.682** | ปานกลาง           | 2     |
| 2. ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร       | 4.00                      | 0.661 | 0.643** | ปานกลาง           | 3     |
| 3. ความรู้สึกว่าคุณ้องค์การเป็นที่พึ่งพิงได้       | 3.80                      | 0.731 | 0.577** | ปานกลาง           | 4     |
| 4. ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร           | 3.95                      | 0.625 | 0.687** | ปานกลาง           | 1     |
| รวม  | 4.06                      | 0.508 | 0.723** | สูง               |       |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 11 พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.723 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์สูง

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม เรียงตามลำดับพบว่า ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.687 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ปานกลาง รองลงมาคือ ความรู้สึกที่ตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.682 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.643 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ปานกลาง และน้อยที่สุดคือ ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.577 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร

N = 274

| ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน                    | ความผูกพันต่อองค์กร |       | ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร |                   |       |
|---|---------------------|-------|--------------------------------|-------------------|-------|
|   | $\bar{x}$           | S.D.  | $r$                            | ระดับความสัมพันธ์ | ลำดับ |
| 1. ความรู้สึกที่ตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร | 3.96                | 0.589 | 0.640**                        | ปานกลาง           | 3     |
| 2. ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร      | 4.00                | 0.661 | 0.651**                        | ปานกลาง           | 2     |
| 3. ความรู้สึกที่องค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้           | 3.80                | 0.731 | 0.575**                        | ปานกลาง           | 4     |
| 4. ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร          | 3.95                | 0.625 | 0.719**                        | สูง               | 1     |
| รวม   | 4.04                | 0.618 | 0.722**                        | สูง               |       |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 12 พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.722 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์สูง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การ เรียงตามลำดับพบว่า ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.719 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์สูง รองลงมาคือ ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.651 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.640 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ปานกลาง และน้อยที่สุดคือ ด้านความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพิงได้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.575 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ

N = 274

| ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน                     | ความผูกพันต่อองค์การ<br>ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน<br>เพื่อประโยชน์ขององค์การ |       |         |                       |       |
|--|---|-------|---------|-----------------------|-------|
|  | $\bar{x}$   | S.D.  | $r$     | ระดับ<br>ความสัมพันธ์ | ลำดับ |
| 1. ความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์การ | 3.96  | 0.589 | 0.566** | ปานกลาง               | 1     |
| 2. ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ      | 4.00  | 0.661 | 0.456** | ต่ำ                   | 3     |
| 3. ความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพิงได้           | 3.80  | 0.731 | 0.432** | ต่ำ                   | 4     |
| 4. ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ          | 3.95  | 0.625 | 0.542** | ปานกลาง               | 2     |
| รวม  | 4.07  | 0.532 | 0.555** | ปานกลาง               |       |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 13 พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.555 ซึ่งถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร เรียงตามลำดับพบว่า ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.566 ซึ่งถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง รองลงมาคือด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.542 ซึ่งถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.456 ซึ่งถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ต่ำ และน้อยที่สุด คือ ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.432 ซึ่งถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ต่ำ

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

N = 274

| ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน                    | ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป |       |         | ระดับความสัมพันธ์ | ลำดับ |
|---|---|-------|---------|-------------------|-------|
|   | $\bar{x}$   | S.D.  | r       |                   |       |
| 1. ความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร | 3.96  | 0.589 | 0.560** | ปานกลาง           | 1     |
| 2. ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร      | 4.00  | 0.661 | 0.546** | ปานกลาง           | 2     |
| 3. ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้           | 3.80  | 0.731 | 0.481** | ต่ำ               | 4     |
| 4. ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร          | 3.95  | 0.625 | 0.514** | ปานกลาง           | 3     |
| รวม   | 4.05  | 0.613 | 0.587** | ปานกลาง           |       |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 14 พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์การต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.587 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์การต่อไป เรียงตามลำดับพบว่า ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญกับองค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.560 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ปานกลาง รองลงมาคือ ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.546 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.514 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ปานกลาง และน้อยที่สุด คือ ด้านความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพิงได้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.481 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ต่ำ

### เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ค่าสถิติ t-test กับกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ได้แก่ เพศ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) กับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน หากพบความแตกต่าง จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe) และใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยสามารถวิเคราะห์เปรียบเทียบได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบเพศกับความผูกพันต่อองค์การ

N = 274

| เพศ  | n   | $\bar{x}$ | S.D.  | t     | Sig.  |
|------|-----|-----------|-------|-------|-------|
| ชาย  | 86  | 4.045     | 0.521 | 0.342 | 0.732 |
| หญิง | 188 | 4.068     | 0.503 |       |       |

\* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 15 การเปรียบเทียบเพศกับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ

N=274

| อายุ       | n   | $\bar{x}$ | S.D.  |
|------------|-----|-----------|-------|
| 20 – 30 ปี | 93  | 3.964     | 0.479 |
| 31 – 40 ปี | 113 | 4.066     | 0.518 |
| 41 – 50 ปี | 40  | 4.215     | 0.459 |
| 51 – 60 ปี | 28  | 4.145     | 0.579 |

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบอายุกับความผูกพันต่อองค์กร

N=274

| แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS    | F     | Sig.   |
|------------------|-----|--------|-------|-------|--------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 2.022  | 0.674 | 2.654 | 0.050* |
| ภายในกลุ่ม       | 270 | 68.583 | 0.254 |       |        |
| รวม              | 273 | 70.605 |       |       |        |

\* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 17 การเปรียบเทียบอายุกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ

N=274

| อายุ       | $\bar{x}$ | 20-30 ปี | 31 – 40 ปี | 41 – 50 ปี | 51-60 ปี |
|------------|-----------|----------|------------|------------|----------|
| 20 – 30 ปี | 3.964     | -        | -.10192    | -.25084*   | -.18108  |
| 31 – 40 ปี | 4.066     |          | -          | -.14892    | -.07916  |
| 41 – 50 ปี | 4.215     |          |            | -          | .06976   |
| 51 – 60 ปี | 4.145     |          |            |            | -        |

\* $p \leq 0.05$



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / rev: 06012562 12:54:58 / seq: 16

จากตารางที่ 18 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ (Scheffe) พบว่าพนักงานที่มีอายุ 20 -30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 – 50 ปี

พนักงานที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 20 -30 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

N=274

| ระดับการศึกษา    | n   | $\bar{x}$ | S.D.  |
|------------------|-----|-----------|-------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 15  | 3.928     | 0.462 |
| ปริญญาตรี        | 182 | 4.048     | 0.512 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 77  | 4.118     | 0.507 |

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบระดับการศึกษากับความผูกพันต่อองค์กร

| แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS    | F     | Sig.  |
|------------------|-----|--------|-------|-------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.548  | 0.274 | 1.060 | 0.348 |
| ภายในกลุ่ม       | 271 | 70.057 | 0.259 |       |       |
| รวม              | 273 | 70.605 |       |       |       |

\* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 20 การเปรียบเทียบระดับการศึกษากับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความผูกพันที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพการสมรส

N=274

| สถานภาพการสมรส  | n   | $\bar{x}$ | S.D.  |
|-----------------|-----|-----------|-------|
| โสด             | 131 | 4.018     | 0.509 |
| สมรส            | 135 | 4.087     | 0.509 |
| หย่า/ร้าง/หม้าย | 8   | 4.440     | 0.415 |

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบสถานภาพการสมรสกับความผูกพันต่อองค์กร

| แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS    | F     | Sig.  |
|------------------|-----|--------|-------|-------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.053  | 0.351 | 1.362 | 0.255 |
| ภายในกลุ่ม       | 270 | 69.553 | 0.258 |       |       |
| รวม              | 273 | 70.605 |       |       |       |

\* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 22 การเปรียบเทียบสถานภาพการสมรสกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีความผูกพันที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน

N=274

| ตำแหน่งงาน                    | n  | $\bar{x}$ | S.D.  |
|-------------------------------|----|-----------|-------|
| ลูกจ้างชั่วคราว               | 22 | 4.087     | 0.519 |
| ลูกจ้างทดแทนพนักงานปฏิบัติการ | 73 | 3.997     | 0.472 |
| พนักงานธุรกิจสาขา 4 - 7       | 69 | 4.048     | 0.491 |
| พนักงานบริการสาขา 4 - 7       | 73 | 4.006     | 0.575 |
| ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา          | 25 | 4.285     | 0.400 |
| ผู้จัดการสาขา                 | 12 | 4.344     | 0.423 |



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv: 06012562 12:54:58 / seq: 16

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบตำแหน่งงานกับความผูกพันต่อองค์กร

| แหล่งความแปรปรวน | Df  | SS     | MS    | F     | Sig.  |
|------------------|-----|--------|-------|-------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 5   | 2.763  | 0.553 | 2.183 | 0.056 |
| ภายในกลุ่ม       | 268 | 67.842 | 0.253 |       |       |
| รวม              | 273 | 70.605 |       |       |       |

\* $p \leq 0.05$ 

จากตารางที่ 24 การเปรียบเทียบตำแหน่งงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตาม

N=274

| ระยะเวลาการปฏิบัติงาน | n   | $\bar{x}$ | S.D.  |
|-----------------------|-----|-----------|-------|
| น้อยกว่า 3 ปี         | 46  | 3.895     | 0.502 |
| 3 – 10 ปี             | 155 | 4.063     | 0.496 |
| 11 – 20 ปี            | 34  | 4.188     | 0.446 |
| มากกว่า 20 ปีขึ้นไป   | 39  | 4.136     | 0.578 |

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบระยะเวลาการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร

| แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS    | F     | Sig.   |
|------------------|-----|--------|-------|-------|--------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 2.033  | 0.678 | 2.668 | 0.048* |
| ภายในกลุ่ม       | 270 | 68.573 | 0.254 |       |        |
| รวม              | 273 | 70.605 |       |       |        |

\* $p \leq 0.05$ 

จากตารางที่ 26 การเปรียบเทียบระยะเวลาการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร  
จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

| ระยะเวลาการปฏิบัติงาน | $\bar{x}$ | น้อยกว่า<br>3 ปี | 3 – 10 ปี | 11 – 20 ปี | มากกว่า 20<br>ปีขึ้นไป |
|-----------------------|-----------|------------------|-----------|------------|------------------------|
| น้อยกว่า 3 ปี         | 3.895     | -                | -0.168    | -0.292*    | -0.241                 |
| 3 – 10 ปี             | 4.063     |                  | -         | -0.124     | -0.073                 |
| 11 – 20 ปี            | 4.188     |                  |           | -          | 0.051                  |
| มากกว่า 20 ปีขึ้นไป   | 4.136     |                  |           |            | -                      |

\* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 26 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ  
ทดสอบของเซฟเฟ (Scheffe) พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีความผูกพัน  
ต่อองค์กร แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 11 – 20 ปี

พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 11 – 20 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่  
มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์โดยใช้ตารางประกอบการบรรยายตามลำดับ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 ซึ่งผู้ศึกษาได้คัดเลือกกลุ่มประชากรสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะทำการศึกษาจากประชากรทั้งสิ้น 5 จังหวัด ได้แก่ ธนาคารออมสินจังหวัดอุดรดิตถ์ ธนาคารออมสินจังหวัดสุโขทัย ธนาคารออมสินจังหวัดพิษณุโลก ธนาคารออมสินจังหวัดตากและ ธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 873 คน (รายงานการสรุปจำนวนพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 ปี 2558 )

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 ได้แก่ ธนาคารออมสินจังหวัดอุดรดิตถ์ ธนาคารออมสินจังหวัดสุโขทัย ธนาคารออมสินจังหวัดพิษณุโลก ธนาคารออมสินจังหวัดตากและ ธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ( Taro Yamane . 1973, p. 125) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และมีค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 0.05 ซึ่งเมื่อแทนค่าในสูตรจะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 274 คน โดยการสุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ของแต่ละเขตที่สังกัดธนาคารออมสินภาค 7

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาเอกสาร ตำราวิชาการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาด้วยตนเองทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาตรวจสอบและลงรหัสในแบบสอบถามทุกข้อ และนำข้อมูลทีลงรหัสไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาหาค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความถี่และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงสถิติที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 ดังต่อไปนี้



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / rev: 06012562 12:54:58 / seq: 16

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยสถิติค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation Coefficient)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ใช้สถิติในการวิเคราะห์ (Analysis of variance: ANOVA) ในการเปรียบเทียบความแตกต่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

## สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม และการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นตัวแทนของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 จำนวน 274 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 68.62 อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 41.24 ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 66.42 สถานภาพการสมรส พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 49.27 ตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างทดแทนพนักงานปฏิบัติการและเป็นพนักงานบริการสาขา 4 – 7 จำนวนเท่ากันคือตำแหน่งละ 73 คน คิดเป็นร้อยละ 26.64 สำหรับระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานระหว่าง 3 – 10 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 56.57

### 2. การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์

ขององค์กร และความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ภาพรวมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป พบว่า อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 โดยค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร ที่สูงที่สุดคือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาคือ ความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และการยอมรับเป้าหมายขององค์กร อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 สำหรับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 ที่ประกอบด้วย การยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป มีรายละเอียดของการวิเคราะห์ความผูกพันดังต่อไปนี้

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานออมสินภาค 7 ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณาโดยค่าเฉลี่ยของการยอมรับเป้าหมายขององค์กร สูงที่สุด ได้แก่ ความภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กร อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือ เป้าหมายและนโยบายขององค์กรสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และค่าเฉลี่ยของการยอมรับเป้าหมายขององค์กร น้อยที่สุดคือ การบริหารงานองค์กรมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานออมสินภาค 7 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาโดยค่าเฉลี่ยของความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรสูงที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกห่วงใยและเต็มใจที่จะร่วมแก้ไข เมื่อองค์กรประสบกับปัญหา อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมาคือ ท่านมีความเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และค่าเฉลี่ยด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร น้อยที่สุดคือ หลายครั้งที่ท่านไม่เห็นด้วยกับวิธีปฏิบัติงานขององค์กร อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานออมสินภาค 7 ด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาโดยค่าเฉลี่ยของ ความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป สูงที่สุด ได้แก่ มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่เลือกปฏิบัติงาน



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv: 06012562 12:54:58 / seq: 16

กับองค์กร ถึงแม้ว่าจะมีโอกาสเลือกที่อื่นก็ตาม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาคือ ท่านจะปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไปตราบเท่าที่องค์กรจะดำรงอยู่ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และค่าเฉลี่ยของความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป น้อยที่สุดคือ หากสภาพการทำงานเปลี่ยนไป ก็จะเป็นสาเหตุให้ลาออกจากองค์กรนี้ได้ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

### 3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

#### การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความเข้าใจการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายในการทำงาน ความท้าทายในการทำงานและความมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน กับตัวแปรตามคือ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรและด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient) โดยสามารถแยกผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.725 ซึ่งถือว่ามีระดับความสัมพันธ์สูงเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

ปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.812 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์สูง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร

ปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.551 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์ปานกลาง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / rev: 06012562 12:54:58 / seq: 16

ปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์การต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.617 ซึ่งถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์การต่อไป พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์การต่อไป

#### การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์การ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ ความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพิงได้ และทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ กับตัวแปรตามคือ ความผูกพันต่อองค์การ เป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การและด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์การต่อไป โดยสามารถแยกผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวดังนี้

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.723 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์สูง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.722 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์สูง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การ พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การ

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.555 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์ปานกลาง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของ



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / rev: 06012562 12:54:58 / seq: 16

องค์การ พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.587 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์ปานกลาง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

#### 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ค่าสถิติ t-test กับกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ได้แก่ เพศ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) กับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน หากพบความแตกต่าง จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe) และใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยสามารถวิเคราะห์เปรียบเทียบได้ดังต่อไปนี้

การเปรียบเทียบเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรสและตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การที่ไม่แตกต่างกัน สำหรับการเปรียบเทียบอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานกับระดับความผูกพันต่อองค์การ พบว่าอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) พบว่าพนักงานที่มีอายุ 20 -30 ปี มีความผูกพันต่อองค์การ แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 – 50 ปี โดยพนักงานที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 20 -30 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์การ แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 11 – 20 ปี โดยพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 11 – 20 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี

#### การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 สามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาอภิปรายผลได้ ดังนี้



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / rev: 06012562 12:54:58 / seq: 16

## 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นตัวแทนของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 จำนวน 274 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 68.62 อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 41.24 ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 66.42

สถานภาพการสมรส พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 49.27 ตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างทดแทนพนักงานปฏิบัติการและเป็นพนักงานบริการสาขา 4 – 7 จำนวนเท่ากันคือตำแหน่งละ 73 คน คิดเป็นร้อยละ 26.64 สำหรับระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานระหว่าง 3 – 10 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 56.57 ซึ่งข้อมูลมากจากรายงานการสรุปจำนวนพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 ปี 2558

## 2. ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป พบว่า อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 โดยค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร ที่สูงที่สุดคือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาคือ ความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 การยอมรับเป้าหมายขององค์กร อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ญัฐพงษ์ พิมพ์ภา (2557, น. 67) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร กรณีศึกษาพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดอุดรธานี วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับความผูกพันขององค์กร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรและเพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคาร จังหวัดอุดรธานี จำนวน 172 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนค่าแบ่งเป็น 3 ส่วน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.923 สำหรับค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แบบทดสอบแบบที และแบบทดสอบแบบเอฟ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยมีค่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า ระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคาร จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทาง

สถิติ 0.05 ในด้านความเต็มใจ หุ่นบทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์การ ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับ ปานกลาง กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติดีจะมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมากด้วย เพื่อเสริมสร้างความผูกพันขององค์การ ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ให้บุคลากร มีอิสระในการตัดสินใจงานที่รับผิดชอบ ส่งเสริมความคิด สร้างสรรค์ ในงานที่ปฏิบัติ มีกิจกรรมที่ส่งเสริมสร้างความสัมพันธ์ สื่อสารกับพนักงานเพื่อให้รับทราบนโยบายขององค์การ สร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ เสริมสร้างโอกาสก้าวหน้าในงาน

อธิบายได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ และความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป เป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับพนักงาน เป็นการแสดงถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และรู้สึกเกี่ยวข้องกับองค์การอย่างแนบแน่น เนื่องจากหากพนักงานมีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การเพราะยอมรับเป้าหมายขององค์การ มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ทุ่มเทความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้แก่องค์การ และตั้งใจจะปฏิบัติงานกับองค์การจนกว่าจะเกษียณอายุ องค์การควรมีนโยบาย และวิธีการเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่องค์การให้ความสนใจและใส่ใจพนักงานมากขึ้น เพื่อเสริมสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ระหว่างองค์การและพนักงาน

### 3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์

#### การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การ

ปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.812 ซึ่งถือว่ามีระดับความสัมพันธ์สูง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์การ ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.551 ซึ่งถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน



ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.617 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์ปานกลาง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไตกิ้น อินดิสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เสนอแนะเป็นแนวทางต่อผู้บริหารในการหาแนวทางเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาคประชาชนจำนวน 336 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples (t-test) และ One-Way ANOVA (F-test) ในการทดสอบสมมติฐานสำหรับตัวแปรมากกว่าสองกลุ่มและใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของเซฟเฟที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไตกิ้น อินดิสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ มากที่สุดคือ ด้านความรู้สึกรองลงมาคือด้านบรรทัดฐานทางสังคมและด้านความต่อเนื่อง

อธิบายได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ในระดับความสัมพันธ์สูง

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.722 ซึ่งถือว่ามึระดับความสัมพันธ์สูง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร พบว่า ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / rev: 06012562 12:54:58 / seq: 16

ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.555 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์ปานกลาง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ พบว่า ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ

ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.587 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์ปานกลาง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานเป็นรายด้านกับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป พบว่า ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปารีชาติ บัวเป็ง (2554) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไตกิ้น อินดิสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เสนอแนะเป็นแนวทางต่อผู้บริหารในการหาแนวทางเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในขนาดประชากรจำนวน 336 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples (t-test) และ One-Way ANOVA (F-test) ในการทดสอบสมมติฐานสำหรับตัวแปรมากกว่าสองกลุ่มและใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของเซฟเฟที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไตกิ้น อินดิสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ มากที่สุดคือ ด้านความรู้สึกรองลงมาคือด้านบรรทัดฐานทางสังคมและด้านความต่อเนื่อง

อธิบายได้ว่า ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การ ในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ และปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้วยเช่นกัน



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / rev: 06012562 12:54:58 / seq: 16

#### 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน โดยสามารถวิเคราะห์เปรียบเทียบได้ดังต่อไปนี้

การเปรียบเทียบเพศกับระดับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบระดับการศึกษา กับระดับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันที่ไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบสถานภาพการสมรสกับระดับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันที่ไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบตำแหน่งงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันที่ไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) พบว่าพนักงานที่มีอายุ 20 -30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 - 50 ปี โดยพนักงานที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 20 -30 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 11 - 20 ปี โดยพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 - 20 ปี เนื่องจากพนักงานที่มีอายุน้อยและระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปีนั้นสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ง่าย ทำให้การออกจากองค์กรเป็นเรื่องที่ตัดสินใจได้ไม่ยาก แต่กลุ่มพนักงานที่มีอายุมากจะเป็นกลุ่มที่ทำงานธนาการออมสินมานาน และคุ้นเคยกับระบบการทำงาน ดังนั้นกลุ่มพนักงานรุ่นเก่า จึงมีความผูกพันกับองค์กรมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรพันธ์ เศรษฐแสง (2548) ได้วิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

อธิบายได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และตำแหน่งงาน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 - 50 ปี โดยพนักงานที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 20 -30 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 11 - 20 ปี โดยพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 11 - 20 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / rev: 06012562 12:54:58 / seq: 16

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลของการศึกษาในครั้งนี้

1. จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานงานธนาคารออมสินภาค 7 ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีอายุน้อยสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ง่ายทำให้การออกจากองค์กรเป็นเรื่องที่ตัดสินใจได้ไม่ยาก แต่กลุ่มพนักงานที่มีอายุมาก จะเป็นกลุ่มที่ทำงานธนาคารออมสินมานาน และคุ้นเคยกับระบบการทำงานดังนั้นกลุ่มพนักงานรุ่นเก่า จึงมีความผูกพันกับองค์กรมาก องค์กรควรสร้างความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กร ปลูกฝังให้แก่พนักงานที่มีอายุน้อย เพื่อให้พนักงานที่มีอายุน้อย ตระหนักถึงความสำคัญขององค์กร รักและหวงแหนองค์กร ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 ซึ่งปัจจัยทั้ง 2 ด้าน ให้ผลที่สอดคล้องกัน ดังนั้นฝ่ายบริหาร จึงควรเอาใจใส่พนักงาน สร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน ปลูกฝังความรักและสามัคคีให้กับพนักงานในองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกที่ทำงานเปรียบเสมือนบ้านของตนเอง ทุกคนทำงานประสานกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งจะเป็นสิ่งที่น่าสนใจขององค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ตามที่ตั้งไว้

3. จากผลการวิจัย พบว่า ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับ มาก ดังนั้น ฝ่ายบริหาร จึงควรยกย่อง ชมเชย หรือมอบรางวัล เมื่อการปฏิบัติงานนั้นสำเร็จ เป็นผลดี หรือเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กร ซึ่งเป็นการเสริมแรงในการทำงานให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานรับรู้ว่าการให้ความสำคัญกับพนักงาน อันจะเกิดความรักและผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. การพัฒนาแนวทางส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7
2. วิจัยเพื่อเสนอนโยบายการธำรงรักษาบุคลากรสำหรับธนาคารออมสิน



บรรณานุกรม



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16

## บรรณานุกรม

- จิรัฐม์ ศรีรัตนบัลล์. (2553). *การจัดองค์กรและการเปลี่ยนแปลงการจัดการของระบบสวัสดิการ  
รักษาพยาบาลและประกันสุขภาพ*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- ณัฐพงษ์ พิมพ์กา. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษาพนักงานธนาคารเพื่อ  
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร  
มหาวิทาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ดวงสมร อุดมศรี. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำรงอยู่ในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
ธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาโทบริหาร  
มหาวิทาลัยเชียงใหม่.
- ธนาคารออมสิน. (2555). *การบริหารงาน*. (รายงานประจำปี 2555). กรุงเทพฯ: ธนาคารออมสิน  
สำนักงานใหญ่.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2554). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). *ปัจจัยที่มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไตกิ้น อินดัสทรีส์  
(ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหาร มหาวิทาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี,  
พยอม วงศ์สารศรี. (2538). *องค์กรและการจัดองค์กร*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พิมพ์ชนก ทรายข้าว. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด  
(มหาชน)*. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหาร มหาวิทาลัยเชียงใหม่.
- วรพันธ์ เศรษฐแสง. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร มหาวิทาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.
- วรรณิภา นิลวรรณ. (2554). *ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาใน  
วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหาร  
มหาวิทาลัยเทคโนโลยีธัญบุรี.
- วรรัตน์ ไวยสารา. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงเรียนราชินีบน  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร มหาวิทาลัยราชภัฏสวนดุสิต*.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2545). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. ในผู้จัดการรายวัน (หน้า 7). กรุงเทพฯ: เนตร  
นิมิตการพิมพ์.
- วิภาดา คุปตานนท์. (2544). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทาลัย  
รังสิต.
- ศิริพร ทรัพย์พิพัฒนา. (2544). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พูจีโพลีโต้*



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv: 06012562 12:54:58 / seq: 16

- ฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สมยศ นาวิการ. (2546). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991 จำกัด.
- สิริรัตน์ ภาโนมัย. (2544). *ความผูกพันต่อองค์การของบรรณารักษ์ห้องสมุดประชาชน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สิริอร วิชชาวุธ. (2544). *แรงจูงใจกับการเรียนรู้จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2539). *ความผูกพันต่อองค์กร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ปริทัศน์.
- อมร สุวรรณนิมิตร. (2541). *ผลของปัจจัยด้านการบริหารที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรทางการแพทย์*. กรุงเทพมหานคร.
- อำนวยการ แสงสว่าง. (2540). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: อักษรภาพพัฒนา.
- อุทัย หิรัญโต. (2540). *หลักการบริหารงานบุคลากร*. กรุงเทพฯ: พีระพัฒนา.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P., (et al.). (1990). *The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization*. *Journal of Occupational Psychology*.
- Buchanan II, B. (1974). *Building Organizational Commitment :The Socialization of Managers in Work Organization*. *Administrative Science Quarterly*.
- Dunham, R. B., Grube, J.A., & Castaneda, M. B. (1994). *Organizational commitment: the utility of an integrative definition*.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (1997). *Behavior in organization*. Englewood Cliffs, NJ: Simon & Schuster.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, T. M. (2002). *Organization Behavior and Management*. (6th ed). Houston: McGraw-Hill.
- Jewell, L. N. (1998). *Contemporary Industrial/Organizational Psychology*. 3rd ed. Pacific Grove: Brooks/Cole.
- Schultz, D. P., & Schultz, S. E. (2002). *Psychology and work today: An introduction to industrial and organizational psychology (7th ed.)*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Spector, P. E. (2003). *Industrial and Organizational Psychology (3rd ed.)*. New York: John Wiley & Sons.
- Steers, R. M., & Porter, L. W. (1991). *Motivation And Work Behavior, 5th edition*, McGraw-Hill, New York.

Taro Yamane. (1973). *Statistics an introduction analysis (2 ed.)*. New York : Harper & Row Publisher.

Thomson, R. M., & Mabey, C. (1994). *Developing human resources*. Oxford, England: Butterworth Heinemann.



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16



ภาคผนวก



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16



ภาคผนวก ก.

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. อาจารย์ ดร.ชัชชัย สุจริต อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
2. อาจารย์ ดร.ศิริกานดา แหยมคง อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
3. ผศ. ดร.ภาศิริ เขตปิยรัตน์ อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16



ภาคผนวก ข  
เครื่องมือที่ใช้การวิจัย



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16

**แบบสอบถาม**  
**เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน**  
**ธนาคารออมสิน ภาค 7**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7 จัดทำขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ทางการศึกษาวิจัยสำหรับนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์ ผู้วิจัยขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตรงตามความเป็นจริง ความคิดเห็น และความรู้สึกของท่านมากที่สุด ซึ่งข้อความลับ จะไม่มีผลเสียหายใดๆ ต่อท่านทั้งสิ้น โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผลและนำเสนอผลงานวิจัยตามกระบวนการต่อไป

2. ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบ

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

(นางสาวณัฐสุดา ศรีภิรมย์)

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์



ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด  
กรุณาตอบเพียงคำตอบเดียว โดยให้ค่าคะแนนดังนี้

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

| คำถามด้านลักษณะงาน  | ระดับความคิดเห็น |     |     |     |     |
|---|------------------|-----|-----|-----|-----|
|   | (5)              | (4) | (3) | (2) | (1) |
| <u>ความเข้าใจการทำงาน</u>   |                  |     |     |     |     |
| 1. ท่านสามารถบอกได้ว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้นมีขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างไร                              |                  |     |     |     |     |
| 2. ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้เป็นอย่างดีโดยไม่ต้องขอคำแนะนำจากบุคคลอื่น                               |                  |     |     |     |     |
| 3. ท่านสามารถให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาแก่บุคคลอื่นเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอยู่ได้                         |                  |     |     |     |     |
| 4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที                                      |                  |     |     |     |     |
| 5. ท่านสามารถมองเห็นถึงความสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจน   |                  |     |     |     |     |
| <u>ความมีอิสระในการทำงาน</u>  |                  |     |     |     |     |
| 6. ความมีอิสระในการทำงานโดยไม่รู้สึกรัดอึดและกดดันจากการถูกควบคุมดูแลการทำงาน                             |                  |     |     |     |     |
| 7. ท่านสามารถใช้ความรู้ ความสามารถของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับงานที่รับผิดชอบอยู่ได้อย่างเต็มที่ |                  |     |     |     |     |
| 8. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรได้อย่างเต็มที่                       |                  |     |     |     |     |
| 9. ท่านสามารถวางแผนปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเองภายใต้กรอบ กฎ ระเบียบของทางองค์กร              |                  |     |     |     |     |
| 10. กฎ ระเบียบ ส่วนใหญ่ขององค์กรให้อิสระในการทำงาน  |                  |     |     |     |     |



139201753

RUU :Thesis 57554490106 thesis / recv: 06012562 12:54:58 / seq: 16

| คำถามด้านลักษณะงาน  | ระดับความคิดเห็น |     |     |     |     |
|---|------------------|-----|-----|-----|-----|
|   | (5)              | (4) | (3) | (2) | (1) |
| <u>ความหลากหลายในการทำงาน</u>   |                  |     |     |     |     |
| 11. งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นเป็นงานที่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถหลายด้านประกอบกัน                            |                  |     |     |     |     |
| 12. งานที่ทำนั้น เป็นงานที่น่าสนใจ ไม่เป็นงานที่ซ้ำซากจำเจ  |                  |     |     |     |     |
| 13. ท่านได้มีโอกาสใช้วิธีการต่างๆ ในรูปแบบใหม่ๆ ที่แตกต่างจากเดิมในการทำงาน                               |                  |     |     |     |     |
| 14. งานในความรับผิดชอบ เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มในการทำงาน  |                  |     |     |     |     |
| 15. งานที่รับผิดชอบ เป็นงานที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กร   |                  |     |     |     |     |
| <u>ความท้าทายในการทำงาน</u>   |                  |     |     |     |     |
| 16. งานที่รับผิดชอบ เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายในความสามารถ  |                  |     |     |     |     |
| 17. ท่านมีความต้องการที่จะเห็นความสำเร็จของงานอย่างรวดเร็วเป็นรูปธรรมซึ่งเป็นสิ่งที่ท่านภาคภูมิใจ         |                  |     |     |     |     |
| 18. การที่องค์กรไม่หยุดนิ่ง มีการพัฒนาตลอดเวลาทำให้ท่านต้องก้าวไปพร้อมกับองค์กร เป็นสิ่งที่ท่านพึงปรารถนา |                  |     |     |     |     |
| 19. องค์กรมองเห็นและร่วมรับรู้กับความสำเร็จของท่านเป็นสิ่งที่ท่านพึงพอใจ                                  |                  |     |     |     |     |
| 20. องค์กรให้คำชี้แนะเชิงบวก เพื่อช่วยให้คุณพัฒนาความรู้ ความสามารถและเติบโตในองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง     |                  |     |     |     |     |
| <u>ความมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน</u>  |                  |     |     |     |     |
| 21. งานที่รับผิดชอบ เป็นงานที่ต้องประสานงานกับผู้ร่วมงานอื่น ทั้งภายในและภายนอกองค์กร                     |                  |     |     |     |     |
| 22. การทำงานในองค์กร เน้นการทำงานเป็นทีม มากกว่าต่างคนต่างทำ  |                  |     |     |     |     |
| 23. งานที่ท่านรับผิดชอบ สามารถสร้างความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการได้                          |                  |     |     |     |     |
| 24. งานที่ท่านรับผิดชอบ เปิดโอกาสในการติดต่อพบปะผู้อื่นเสมอ   |                  |     |     |     |     |
| 25. ท่านชอบทำงานที่ได้มีโอกาสพบปะและผูกมิตรกับบุคคลอื่น   |                  |     |     |     |     |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด  
กรุณาตอบเพียงคำตอบเดียว โดยให้ค่าคะแนนดังนี้

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

| คำถามด้านประสิทธิภาพในการทำงาน   | ระดับความคิดเห็น |     |     |     |     |
|--|------------------|-----|-----|-----|-----|
|  | (5)              | (4) | (3) | (2) | (1) |
| <u>ความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร</u>  |                  |     |     |     |     |
| 1. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ มีคุณค่าและความสำคัญต่อองค์กร                                       |                  |     |     |     |     |
| 2. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร  |                  |     |     |     |     |
| 3. การเปลี่ยนความรับผิดชอบของงาน จะเกิดผลกระทบต่องานเดิม                                       |                  |     |     |     |     |
| 4. ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญบ่อยครั้ง  |                  |     |     |     |     |
| 5. การทำงานของท่านได้รับการยกย่องและการยอมรับจากองค์กร<br>ว่ามีความสามารถ                      |                  |     |     |     |     |
| <u>ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร</u>   |                  |     |     |     |     |
| 6. เมื่องานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เกิดปัญหา ผู้บังคับบัญชาได้ช่วยแก้ไข<br>ปัญหาให้ท่านเป็นอย่างดี |                  |     |     |     |     |
| 7. องค์กรให้การสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ในอาชีพ<br>เป็นอย่างดี                     |                  |     |     |     |     |
| 8. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีตำแหน่งที่สูงขึ้น   |                  |     |     |     |     |
| 9. องค์กรมีช่องทางให้เกิดความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน   |                  |     |     |     |     |
| 10. องค์กรหรือผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจเมื่อบุคลากรปฏิบัติงาน<br>ได้ดี                         |                  |     |     |     |     |
| <u>ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้</u>   |                  |     |     |     |     |
| 11. องค์กรจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนได้คุ้มค่ากับความอุสาหะที่ได้<br>ทำงานให้กับองค์กร               |                  |     |     |     |     |
| 12. ระบบสวัสดิการขององค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการ  |                  |     |     |     |     |



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16

| คำถามด้านประสบการณ์ในการทำงาน   | ระดับความคิดเห็น |     |     |     |     |
|---|------------------|-----|-----|-----|-----|
|   | (5)              | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 13. องค์กรมีงบประมาณอย่างเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบหรืองานที่ได้รับมอบหมาย         |                  |     |     |     |     |
| 14. องค์กรรับรู้ปัญหาและความเดือดร้อนของพนักงานและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้แม้เป็นปัญหาส่วนตัว      |                  |     |     |     |     |
| 15. องค์กรให้ความสนใจดูแลเสมอในระหว่างการทำงาน  |                  |     |     |     |     |
| <b>ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร</b>  |                  |     |     |     |     |
| 16. องค์กรมีระบบการบริหารงานบุคคลอย่างมืออาชีพ  |                  |     |     |     |     |
| 17. เมื่อประสบปัญหาจากการทำงาน จะได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง                      |                  |     |     |     |     |
| 18. การมีแนวคิดที่แตกต่างกันและการไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันนำมาซึ่งความขัดแย้งในองค์กร |                  |     |     |     |     |
| 19. เพื่อนร่วมงานในองค์กรมีความสมัครสมานสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน                            |                  |     |     |     |     |
| 20. บุคคลภายนอกจำนวนมากคาดหวังว่าจะได้ทำงานในองค์กรของท่าน  |                  |     |     |     |     |

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด กรุณาตอบเพียงคำตอบเดียว โดยให้ค่าคะแนนดังนี้

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

| คำถามด้านความผูกพันต่อองค์กร  | ระดับความคิดเห็น |     |     |     |     |
|---|------------------|-----|-----|-----|-----|
|   | (5)              | (4) | (3) | (2) | (1) |
| <b>การยอมรับเป้าหมายขององค์กร</b>   |                  |     |     |     |     |
| 1. เป้าหมายและนโยบายขององค์กรสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้                              |                  |     |     |     |     |
| 2. ค่านิยมในการทำงานขององค์กรมีความเหมือนกับค่านิยมในการทำงานของท่าน                          |                  |     |     |     |     |
| 3. การบริหารงานขององค์กรมีความเหมาะสมกับสภาวะการณ์ปัจจุบัน                                    |                  |     |     |     |     |
| 4. ความเต็มใจที่จะชี้แจงและกล่าวแก้ไขโดยทันที เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในด้านลบ                |                  |     |     |     |     |
| 5. ความภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กร  |                  |     |     |     |     |
| <b>ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร</b>                   |                  |     |     |     |     |
| 6. ท่านมีความเต็มใจที่จะทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายและจะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ  |                  |     |     |     |     |
| 7. ท่านมีความเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ |                  |     |     |     |     |
| 8. ท่านรู้สึกห่วงใยและเต็มใจที่จะร่วมแก้ไข เมื่อองค์กรประสบกับปัญหา                           |                  |     |     |     |     |
| 9. หลายครั้งที่ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบายในการแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรขององค์กร                    |                  |     |     |     |     |



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / rev: 06012562 12:54:58 / seq: 16

| คำถามด้านความผูกพันต่อองค์กร   | ระดับความคิดเห็น |     |     |     |     |
|--|------------------|-----|-----|-----|-----|
|  | (5)              | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 10. หลายครั้งที่ท่านไม่เห็นด้วยกับวิธีปฏิบัติงานขององค์กร                                    |                  |     |     |     |     |
| <b>ความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป</b>  |                  |     |     |     |     |
| 11. ท่านจะปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไปตราบเท่าที่องค์กรจะดำรงอยู่                                |                  |     |     |     |     |
| 12. ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่เลือกปฏิบัติงานกับองค์กร ถึงแม้ว่าจะมีโอกาสเลือกที่อื่นก็ตาม |                  |     |     |     |     |
| 13. หากสภาพการทำงานเปลี่ยนไป ก็จะเป็นสาเหตุให้ลาออกจากองค์กรนี้ได้                           |                  |     |     |     |     |
| 14. ท่านเห็นว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีกว่าองค์กรอื่นๆ                                       |                  |     |     |     |     |
| 15. ท่านตั้งใจจะปฏิบัติงานกับองค์กรจนกว่าจะเกษียณอายุ  |                  |     |     |     |     |

**ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

\*\*\*\*\*

ขอขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ค  
แบบประเมินค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16



สำหรับผู้เชี่ยวชาญ

แบบแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อเครื่องมือในการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 7

คำชี้แจง

ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญได้กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อข้อความคำถามในการวิจัย โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นของท่านพร้อมเสนอแนะรายการที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป ซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16

- +1 หมายถึง สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย หรือนิยามศัพท์เฉพาะ  
 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความนั้น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย หรือนิยามศัพท์เฉพาะ  
 -1 หมายถึง ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย หรือนิยามศัพท์เฉพาะ



ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

| ข้อที่                              | ประเด็นคำถาม | คะแนนความคิดเห็นของ<br>ผู้เชี่ยวชาญ |         |         | รวม<br>คะแนน | ค่า<br>(IOC) |
|-------------------------------------|--------------|-------------------------------------|---------|---------|--------------|--------------|
|                                     |              | คนที่ 1                             | คนที่ 2 | คนที่ 3 |              |              |
| <b>1. ด้านข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล</b> |              |                                     |         |         |              |              |
| 1                                   | .....        | +1                                  | +1      | +1      | 3            | 1            |



|                              |       |    |    |    |   |      |
|------------------------------|-------|----|----|----|---|------|
| 2                            | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 3                            | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 4                            | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 5                            | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 6                            | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| <b>2.ด้านปัจจัยลักษณะงาน</b> |       |    |    |    |   |      |
| 1                            | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 2                            | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 3                            | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 4                            | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 5                            | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 6                            | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 7                            | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 8                            | ..... | +1 | +1 | 0  | 2 | 0.66 |
| 9                            | ..... | +1 | +1 | 0  | 2 | 0.66 |
| 10                           | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 11                           | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 12                           | ..... | +1 | +1 | 0  | 2 | 0.66 |
| 13                           | ..... | +1 | +1 | 0  | 2 | 0.66 |
| 14                           | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 15                           | ..... | +1 | +1 | 0  | 2 | 0.66 |
| 16                           | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 17                           | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 18                           | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 19                           | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 20                           | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 21                           | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 22                           | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 23                           | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 24                           | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |

|   |       |    |    |    |   |      |
|---|-------|----|----|----|---|------|
| 25  | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| <b>3. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน</b> |       |    |    |    |   |      |
| 1   | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 2   | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 3   | ..... | +1 | 0  | +1 | 2 | 0.66 |
| 4   | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 5   | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 6   | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 7   | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 8   | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 9   | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 10  | ..... | +1 | +1 | 0  | 2 | 0.66 |
| 11  | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 12  | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 13  | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 14  | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 15  | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 16  | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 17  | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 18  | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 19  | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 20  | ..... | +1 | 0  | +1 | 2 | 0.66 |
| <b>4. ด้านความผูกพันต่อองค์กร</b>         |       |    |    |    |   |      |
| 1   | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 2   | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 3   | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 4   | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 5   | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 6   | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 7   | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |

|    |       |    |    |    |   |      |
|----|-------|----|----|----|---|------|
| 8  | ..... | +1 | +1 | -1 | 2 | 0.66 |
| 9  | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 10 | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 11 | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 12 | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 13 | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 14 | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |
| 15 | ..... | +1 | +1 | +1 | 3 | 1    |



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16



ภาคผนวก ง  
หนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16



ที่ ศธ ๐๕๓๕.๑๐/ว๐๔๘

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์  
อ.เมือง จ.อุตรดิตถ์ ๕๓๐๐๐

๒ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเพื่อการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์ ดร.ชัชชัย สุจริต

|                  |                                  |       |     |
|------------------|----------------------------------|-------|-----|
| สิ่งที่ส่งมาด้วย | ๑. เนื้อหาบทที่ ๑ - ๓            | จำนวน | ชุด |
|                  | ๒. ร่างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์      | จำนวน | ชุด |
|                  | ๓. แบบสอบถามสำหรับการตรวจสอบ IOC | จำนวน | ชุด |

ด้วย นางสาวณัฐสุตา ศรีภิรมย์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค ๗” ซึ่งมี อาจารย์ ดร.วิสุทธิ์ สุขบำรุง เป็นประธานกรรมการควบคุมการจัดทำวิทยานิพนธ์

เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์เชิงวิชาการของวิทยานิพนธ์ดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์พิศมัย หาญสมบัติ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๕๕๔๑-๖๖๐๑-๓๓ ต่อ ๑๖๔๙

โทรสาร ๐-๕๕๔๑-๖๖๐๑-๓๓ ต่อ ๑๖๔๘

นางสาวณัฐสุตา ศรีภิรมย์ ๐-๙๑๐๒-๘๕๙๑-๕



ที่ ศธ ๐๕๓๕.๑๐/ว๐๔๘

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์  
อ.เมือง จ.อุตรดิตถ์ ๕๓๐๐๐

๒ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเพื่อการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์ ดร.ภาศิริ เขตปิยรัตน์

|                  |                                  |       |     |
|------------------|----------------------------------|-------|-----|
| สิ่งที่ส่งมาด้วย | ๑. เนื้อหาบทที่ ๑ - ๓            | จำนวน | ชุด |
|                  | ๒. ร่างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์      | จำนวน | ชุด |
|                  | ๓. แบบสอบถามสำหรับการตรวจสอบ IOC | จำนวน | ชุด |

ด้วย นางสาวณัฐสุดา ศรีภิรมย์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค ๗” ซึ่งมี อาจารย์ ดร.วิสุทธิ สุขบำรุง เป็นประธานกรรมการควบคุมการจัดทำวิทยานิพนธ์

เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์เชิงวิชาการของวิทยานิพนธ์ดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์พิศมัย หาญสมบัติ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๕๕๔๑-๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๙

โทรสาร ๐-๕๕๔๑-๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๘

นางสาวณัฐสุดา ศรีภิรมย์ ๐-๙๑๐๒-๘๕๙๑-๕



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv: 06012562 12:54:58 / seq: 16



ที่ ศธ ๐๕๓๕.๑๐/ว๐๔๘

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์  
อ.เมือง จ.อุดรดิตถ์ ๕๓๐๐๐

๒ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเพื่อการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์ ดร.ศิริกานดา แหยมคง

|                  |                                  |       |     |
|------------------|----------------------------------|-------|-----|
| สิ่งที่ส่งมาด้วย | ๑. เนื้อหาบทที่ ๑ - ๓            | จำนวน | ชุด |
|                  | ๒. ร่างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์      | จำนวน | ชุด |
|                  | ๓. แบบสอบถามสำหรับการตรวจสอบ IOC | จำนวน | ชุด |

ด้วย นางสาวณัฐสุดา ศรีภิรมย์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
บริหารธุรกิจ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน  
ต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค ๗” ซึ่งมี อาจารย์ ดร.วิสุทธิ สุขบำรุง เป็นประธานกรรมการ  
ควบคุมการจัดทำวิทยานิพนธ์

เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์เชิงวิชาการของวิทยานิพนธ์ดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา  
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์พิศมัย หาญสมบัติ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๕๕๔๑-๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๙

โทรสาร ๐-๕๕๔๑-๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๘

นางสาวณัฐสุดา ศรีภิรมย์ ๐-๙๑๐๒-๘๕๙๑-๕



ที่ ศธ ๐๕๓๕.๑๐/ว๐๙๕

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์  
อ.เมือง จ.อุดรดิตถ์ ๕๓๐๐๐

๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน พลจ. ๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย จำนวน ชุด

ด้วย นางสาวณัฐสุดา ศรีภิรมย์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค ๗” ซึ่งมี อาจารย์ ดร.วิสุทธิ สุขบำรุง เป็นประธานกรรมการควบคุมการจัดทำวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้ นางสาวณัฐสุดา ศรีภิรมย์ เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเรื่องดังกล่าวกับพนักงานในองค์กรของท่าน ตามแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาให้เป็นไปตามขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.ธัญญา จันทร์ตรง)

รองคณบดี รักษาการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๕๕๔๑-๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๙

โทรสาร ๐-๕๕๔๑-๖๖๐๑-๓๑ ต่อ ๑๖๔๘

นางสาวณัฐสุดา ศรีภิรมย์ ๐-๙๑๐๒-๘๕๙๑-๕



ประวัติย่อผู้วิจัย



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางสาวณัฐสุดา ศรีภิรมย์  
วัน เดือน ปี เกิด 1 สิงหาคม 2532  
สถานที่เกิด จังหวัดอุตรดิตถ์  
วุฒิการศึกษา 2555 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารทรัพยากรมนุษย์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์  
ที่อยู่ปัจจุบัน 14/1 หมู่ 3 ตำบลป่าเช่า อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ 53000



139201753

URU :Thesis 57554490106 thesis / recv : 06012562 12:54:58 / seq: 16