

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง
กรณีศึกษา กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม 2554

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง
กรณีศึกษา กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management



สารนิพนธ์
ของ
วิมลรัตน์ อินทะเสย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ตุลาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง
กรณีศึกษา กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management



บทคัดย่อ
ของ
วิมลรัตน์ อินทะเสย์

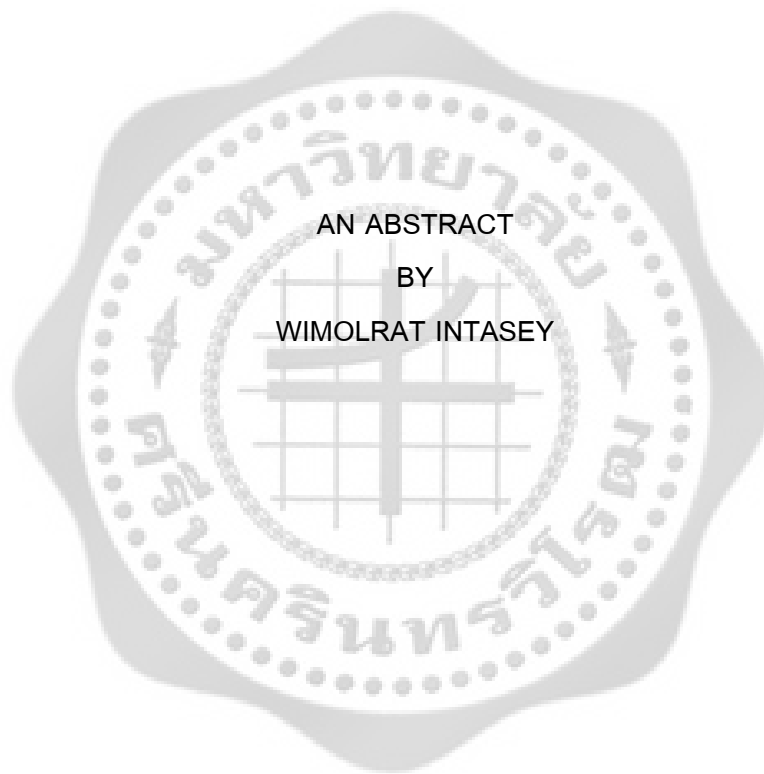
เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม 2554

วิมลรัตน์ อินทะเสย์. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง กรณีศึกษา กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management*. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.ไพฑูริย์ อชาอรุ่งโรจน์.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง กรณีศึกษา กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของพนักงานต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA และ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลวิจัยพบว่า

1. ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี มีสถานภาพเป็นโสด มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับชั้นเอก มีอายุระหว่าง 20-30 ปี และมีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี
2. พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร และด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

THE FACTORS INFLUENCING OF EMPLOYEES ENGAGEMENT
CASE STUDY: CORPORATE CASH MANAGEMENT



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

October 2011

Wimolrat Intasey. (2011). *The Factors Influencing of Employees Engagement*

Case Study: Corporate Cash management. Master's Project, M.B.A. (Management).

Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.

Project Advisor: Professor Dr.Paiboon Archarungroj.

The research aimed to study the influencing factors of employees' engagement classified by personal characteristic and the relationship between different job characteristics, and the experience gained from the work performed by the employee with engagement to the organization. The instrument used for data collection was questionnaire; the statistics used in analyzing the data were percentage, mean, standard deviation, t-test for testing the difference of means, One-way ANOVA analysis of variance and Pearson product moment correlation coefficient.

Research results were as following:

1. The personal characteristic data indicate that most respondents female, the highest level of education was higher than Bachelor's degree, and single. The employee position level were mostly third officer, age between 20-30 years old with work duration of not more than 5 years in the department.

2. There was no difference in employee' engagement with employees of different gender, age, marital status and work duration at the significant level of 0.05.

3. Job characteristics factors in the respects of job interaction opportunity with others, participation in management of work, and career path advancement were related with employee engagement in the organization at significant level of 0.01; while freedom to work were related with employee engagement in the organization at significant level of 0.05

4. The factors in experience gained from the work performed in the sense of feeling being important to the organization, reputation and dependability of the organization and reward expectation from the organization were related with employee engagement in the organization at significant level of 0.01

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง
กรณีศึกษา กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management ของ วิมลรัตน์ อินทะเสย์ ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

.....
(อาจารย์ ดร.ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์)

ประธาน

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์รลิตา สังข์บุญนาค)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2554

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถของ อาจารย์ ดร.ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์ ที่ให้เกียรติรับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ โดยให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ในการวิจัยฉบับนี้ด้วยความห่วงใย นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จ เรียบร้อย สมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธ์ และ อาจารย์ธิดา สังข์บุญนาท ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ตรวจ แบบสอบถาม และให้คำแนะนำถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ เป็นอย่างยิ่งกับผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้กรุณา ให้ความรู้ ทั้งในทางทฤษฎี รวมถึงการประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุก ท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกเป็น อย่างดีตลอดระยะเวลาการศึกษาของผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง กรณีศึกษา กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management ทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งความช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อในด้าน ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และขอขอบคุณทุกคนในครอบครัว ตลอดจนเพื่อน นิสิต และ เพื่อนร่วมงาน ทุกคน ที่คอยห่วงใย ดูแลและคอยช่วยเหลือทุก ๆ ด้าน รวมทั้งยังคงเป็น กำลังใจเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่น พยายามจนประสบความสำเร็จในวันนี้

สุดท้ายนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาแด่ คุณบิดามารดา ครูและอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอนและวางรากฐาน แห่งการศึกษาแก่ผู้วิจัย หวังว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ และเกี่ยวข้อง หากมี ข้อผิดพลาดประการใด ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

วิมลรัตน์ อินทะเสย์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	2
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานของการวิจัย.....	7
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์.....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	11
ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร.....	13
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร.....	15
ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
ประชากร.....	30
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	53
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	82
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย.....	82
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	86
อภิปรายผล.....	94
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	101
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	103
บรรณานุกรม.....	105
ภาคผนวก.....	109
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	109
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	116
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	118

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงการกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 2	32
2 แสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ยต่อการแปลความหมายจัดอันดับของแบบ สอบถามส่วนที่ 2.....	32
3 แสดงการกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 3	32
4 แสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ยต่อการแปลความหมายจัดอันดับของแบบ สอบถามส่วนที่ 3.....	34
5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน อายุ และ ระยะเวลาในการทำงาน.....	42
6 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในสถาบันการเงิน แห่งหนึ่งโดยรวมแต่ละรายด้านของปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....	44
7 แสดงระดับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในด้านความมีอิสระในการทำงาน.....	45
8 แสดงระดับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น.....	46
9 แสดงระดับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน.....	46
10 แสดงระดับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน.....	47
11 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในสถาบันการเงิน แห่งหนึ่งในด้านโดยรวมแต่ละรายด้านของปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจาก การปฏิบัติงาน.....	48
12 แสดงระดับปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานเฉลี่ย และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในด้านความรู้สึกว่า ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร.....	49
13 แสดงระดับปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานเฉลี่ย และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในด้านความน่าเชื่อถือ และพึงพอใจขององค์กร.....	50

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงระดับปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร.....	51
15 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรโดยรวม.....	52
16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่งโดยจำแนกตามเพศ.....	53
17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุต่อความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง.....	54
18 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสต่อความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง.....	55
19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดต่อความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง.....	56
20 แสดงการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	57
21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับชั้นตามตำแหน่งงานต่อความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง.....	58
22 แสดงการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับชั้นตามตำแหน่งงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	59
23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการทำงานต่อความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง.....	61
24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความมีอิสระในการทำงานต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง.....	62
25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง.....	63

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง.....	65
27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความก้าวหน้าในการทำงานต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง.....	67
28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง.....	69
29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในด้านความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กรต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง.....	71
30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง.....	73
31 แสดงสรุปผลการเปรียบเทียบสมมติฐาน.....	75

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
---	----------------------------	---



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอันสืบเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจของประเทศ ความผันผวนทางการเมือง การเปลี่ยนแปลงทางสังคม รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป จึงส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย รูปแบบการบริหาร โครงสร้างองค์กร เพื่อให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ส่งผลให้สถาบันการเงินแห่งหนึ่ง* ซึ่งเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ และเป็นหนึ่งในสถาบันการเงินชั้นนำของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เป็นสถาบันการเงินที่ถูกค่าให้ความไว้วางใจทำธุรกรรมด้านการเงินมากที่สุด

ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management ซึ่งเป็นกลุ่มงานหนึ่งในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง กำลังประสบปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีอัตราการลาออกของพนักงานสูง ส่งผลให้องค์กรมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย รูปแบบการบริหาร และโครงสร้างองค์กรใหม่ เพื่อให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน ซึ่งการปรับตัวไปในทิศทางดังกล่าว บังคับด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และ ความก้าวหน้าในการทำงาน รวมถึงบังคับด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ย่อมมีผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญ เพื่อให้บุคคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน และปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผล

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง โดยต้องการที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และพนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างไร เพื่อให้ได้ทราบข้อเท็จจริงอันจะนำไปสู่การพัฒนาและสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานเพื่อให้มีความรักและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรได้มีการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงเพื่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป

หมายเหตุ * เนื่องจากไม่ได้รับการอนุญาตให้เปิดเผยชื่อบริษัท จึงใช้สถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับขั้นตามตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน และ ความผูกพันของพนักงานต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติกับความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานกับความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการธำรงรักษาบุคลากรขององค์กรให้คงอยู่กับองค์กรตลอดไป
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานกลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management ในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งทั้งหมด จำนวน 150 คน (ข้อมูล ณ มิถุนายน 2554) (เนื่องจากไม่ได้รับการอนุญาตให้เปิดเผยชื่อบริษัท จึงใช้สถาบันการเงินแห่งหนึ่ง)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานกลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management ในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง โดยเก็บข้อมูลจากทุกๆ หน่วยของประชากร คือ จากจำนวนพนักงานทั้งหมดเท่ากับ 150 คน

ตัวแปรที่ทำการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1. ลักษณะส่วนบุคคล

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 20 – 30 ปี

1.2.2 31 – 40 ปี

1.2.3 41 – 50 ปี

1.2.4 51 ปี ขึ้นไป

1.3 สถานภาพสมรส

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส

1.3.3 หย่าร้าง

1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.4.2 ปริญญาตรี

1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน

1.5.1 พนักงานทั่วไป

1.5.2 พนักงานระดับชั้นตรี

1.5.3 พนักงานระดับชั้นโท

1.5.4 พนักงานระดับชั้นเอก

1.5.5 พนักงานระดับชั้นอาวุโสพิเศษ/ผู้ชำนาญการ

1.5.6 พนักงานระดับชั้นบริหาร

1.6 ระยะเวลาในการทำงาน

1.6.1 1 – 5 ปี

1.6.2 6-10 ปี

1.6.3 11-15 ปี

1.6.4 มากกว่า 15 ปี

2. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

- 2.1 ความมีอิสระในการทำงาน
- 2.2 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
- 2.3 การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน
- 2.4 ความก้าวหน้าในการทำงาน

3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

- 3.1 ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร
- 3.2 ความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กร
- 3.3 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

ตัวแปรตาม (Dependent)

ความผูกพันต่อองค์กรธุรกิจสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ลักษณะส่วนบุคคล** ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการทำงาน

2. **กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management** หมายถึง กลุ่มงานที่ให้บริการสำหรับลูกค้านิติบุคคลรายใหญ่ ด้านการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Electronic channel เพื่อการบริหารสภาพคล่องทางการเงินทุกประเภทของบริษัท อาทิเช่น บริการด้านชาจ่าย (Payment Services) เพื่อจ่ายชำระแก่เจ้าหนี้, บริการด้านขารับ (Collection Services), บริการ E-Paperless เพื่อชำระภาษีอากรแก่กรมศุลกากร เป็นต้น

3. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานกลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management ที่ปฏิบัติงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ได้แก่ พนักงานขาย พนักงานฝึกอบรมลูกค้า พนักงานฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ พนักงานดูแลลูกค้า และ พนักงานฝ่ายบริหาร

4. **ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ** หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ที่เป็นคุณลักษณะเฉพาะที่พนักงานปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน โดยประกอบด้วยปัจจัยแต่ละด้าน ดังนี้

4.1 **ความมีอิสระในการทำงาน** หมายถึง การปฏิบัติงานอย่างมีอิสระโดยไม่ถูกบังคับให้ปฏิบัติตาม ในลักษณะของรูปแบบการตัดสินใจ การวางแผนการทำงานของตน ความไว้วางใจในการทำงาน

4.2 **การมีส่วนร่วมในการบริหาร** หมายถึง การได้รับการสนับสนุนในการทำงาน หรือการดูแลเอาใจใส่จากหัวหน้า หรือเพื่อนร่วมงาน การให้โอกาสในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นต้น

4.3 ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง องค์กรมีนโยบายวางแผนการเติบโตในสายอาชีพให้กับพนักงาน การได้รับโอกาสในการเติบโตในอาชีพในสายงานของตน การได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการทำงาน

5. ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ามีความรับรู้ต่อการทำงานในองค์กรที่ผ่านมาอย่างไร โดยประกอบด้วยปัจจัยแต่ละด้านดังนี้

5.1 ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร หมายถึง การได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถของพนักงาน

5.2 ความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร หมายถึง องค์กรประกอบซึ่งเป็นความมั่นคงในงาน ได้แก่ การลดเงินเดือน การถูกเชิญออก อัตราการต่อสัญญาว่าจ้างเพื่อทำงานต่อ

5.3 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึง ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับจากการทำงาน เช่น ค่าตอบแทน ระบบการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

6. ความผูกพันของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึก ทศนคติที่ดี และพฤติกรรมที่แสดงออกต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นความรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร โดยพิจารณาสิ่งที่ได้รับตอบแทนจากองค์กร และความต้องการคงอยู่กับองค์กรต่อไป

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งกรณีศึกษา กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management” มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ
(Independent Variables)

ตัวแปรตาม
(Dependent Variables)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน งานที่มีโอกาส ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และ ความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง กรณีศึกษา กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 3.1 ความหมายของความผูกพัน
 - 3.2 ความสำคัญเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 3.3 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 3.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2529: 312 – 315) ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ คือ

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่า คุณลักษณะบางอย่างของเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างกันส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยเกี่ยวกับชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่น พบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็ม้งานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่อายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งมากขึ้น การวิจัย โดย ซี.เมเบิล (C.Maple) และ ไอ แอล เจนิส และดีเรฟี่ (I.L.Janis and D.Rife) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนจะยากขึ้นตามอายุของคน que เพิ่มขึ้น อายุยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสาร และสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกัน ก็ยังมีความต่างกัน โดยจะพบว่า ภาษาใหม่ๆ แปลกๆ จะพบในคนหนุ่มสาว สูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูง จะสนใจข่าวสารไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์

การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ส่วนด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538:41)

คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน (ปรมะ สตะเวทิน. 2533:112) โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (Will, Goldhabers;&Yates, 1980:P.87)

นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อ เพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะ

ใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพล อย่างสำคัญต่อปฏิภพของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดนี้มาใช้เป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรธุรกิจ สถาบันการเงินแห่งหนึ่งอย่างไร

2. แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเกิดจากการที่บุคคลได้ร่วมกันทำกิจกรรม และมีส่วนร่วมในการติดต่อสื่อสาร ร่วมมือ พัฒนา ปรับปรุง แก้ปัญหาและสร้างแรงจูงใจให้แก่กันและกัน การมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (บรยรงค์ โตจินดา. 2543: 372-374) มีดังนี้ คือ

1. การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal interaction) คุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งมีเป้าหมาย มีความต้องการของบุคคล จะต้องมีความเชื่อ ความศรัทธาที่บุคคลนั้นยึดถือ ที่สำคัญคือ ต้องมีความนึกคิดที่แตกต่างจากบุคคลอื่น และมีความต้องการเป็นสมาชิก

2. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ผู้ที่เป็นผู้บริหารหรือผู้นำนั้น ควรมีความสามารถในการทำงาน และมีหน้าที่ที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ดังนี้

2.1 การบริหารงานมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย ให้อิสระในการแสดงความคิดเห็นแก้ปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน

2.2 ให้บุคลากรรู้จักมุ่งหมายของงาน และเป้าหมายขององค์กร

2.3 ให้บุคลากรเกิดความรัก ความผูกพัน ความศรัทธาแก่องค์กร โดยผู้บริหารพยายามกระทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนมีทัศนคติที่ดีกับผู้บริหารก่อน

2.4 มอบหมายงานที่บุคลากรสนใจ พอใจที่จะปฏิบัติให้บุคลากรมีความรู้สึกถึงความสำเร็จของงานว่าเป็นของทุกคน และให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2.5 มีการให้ผลประโยชน์ร่วมกัน

2.6 มีการทำงานเป็นทีม

2.7 ส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานมีความสำคัญต่อการทำงาน เพราะในการทำงานมีการประสานงานร่วมกัน ไม่สามารถทำงานเพียงลำพังได้ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ บุคลากรในองค์กรควรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานดังนี้

3.1 แสดงความเป็นมิตรกับทุกคน สนใจผู้อื่น ให้ความเข้าใจผู้อื่นอย่างจริงจัง

- 3.2 มีความจริงใจที่จะทำให้ผู้อื่น กระตือรือร้นในการทำงาน
- 3.3 แสดงตัวเป็นผู้ฟังที่ดี กระตุ้นผู้อื่นให้พูดถึงตัวเอง และเป็นเรื่องที่ผู้อื่นสนใจ
- 3.4 พยายามทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ และกระทำด้วยความจริงใจ ตระหนักถึงคุณค่ามากกว่าวัตถุสิ่งของ
- 3.5 มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน และเกรงใจ
- 3.6 พยายามปรับปรุงจุดที่ตัวเองบกพร่องก่อนเสมอ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

3.1 ความหมายของความผูกพัน

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจขององค์กร หากองค์กรใดที่มีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้ว ย่อมที่จะนำพาให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

โอ เรียลลี (O'Reilly, 1981: 597-616) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเชื่อทางจิตวิทยาของคนที่ผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งความรู้สึกผูกพันกับงาน ความจงรักภักดี และความเชื่อในค่านิยมขององค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยกัน 3 ขั้นตอน คือ

1. ความยินยอมทำตาม (Compliance) คือ การที่บุคคลยอมทำตามความต้องการขององค์กร เพื่อให้ได้บางสิ่งบางอย่างจากองค์กร เช่น ค่าจ้าง
2. การยึดถือองค์กร (Identification) คือ การที่บุคคลยอมทำตามความต้องการขององค์กร และความรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
3. การซึมซับค่านิยมในองค์กร (Internalization) คือ การที่คนรับเอาค่านิยมขององค์กรมาเป็นค่านิยมของตนเอง

บุชแนน (Buchanan, 1974: 533-546) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะสามประการ คือ ประการแรก คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยเต็มใจที่ปฏิบัติงาน ยอมรับค่านิยม วัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนว่าเป็นของตน ประการที่สองคือการเข้ามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) โดยเป็นการเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่ และประการสุดท้ายคือ การจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty)

สตีเยร์ส (Steers, 1983: 62) ได้นิยามความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความสัมพันธ์อย่างแรงกล้าในการเป็นสมาชิก และการมีส่วนร่วม (Involvement) ในองค์กรอย่างน้อย 3 ประการ คือ ประการแรกเป็นความผูกพันอย่างแน่นแฟ้นที่มีต่อองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่ ประการที่สองเป็นความเชื่ออย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร และประการสุดท้ายมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กรและความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร

ปอร์เตอร์ (Porter et al. 1974: 604) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่แสดงออกถึงความเชื่อมโยงทั้งหมด ระหว่างพนักงานและองค์กร รวมความหมายไปถึง องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน เป็นความเข้มข้นที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร

มาร์ช และ แมนนารี (Marsh; & Mannari. 1977: 57) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความตั้งใจของพนักงานที่จะให้ความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นความสามารถที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรตลอดจนการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

มาเวย์ (Mowday et al. 1982: 27) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความรักภักดีตามปกติ เพราะความผูกพันจะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรคให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์กรอย่างเหนียวแน่น โดยความรู้สึกที่ดีจะทำให้บุคคลแสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์ และบุคคลที่มีความผูกพันจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรเสมอ

ภรณ์ กীরติบุตร (2529: 97) ได้กล่าวว่า ความผูกพันในองค์กรสามารถแยกได้เป็น 2 ด้าน คือ ความผูกพันเป็นทางการ (Formal attachment) ต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด และความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก (Commitment) ซึ่งหมายถึงพนักงานมีความผูกพัน หรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมายค่านิยม และวัตถุประสงค์ ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้างและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงาน เพื่อองค์กรจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

วิรัช สงวนวงศวาน (2531: 26) กล่าวว่าไว้ว่า “ความผูกพันของสมาชิกคนหนึ่งขององค์กรที่มีต่อองค์กรนั้น ความผูกพันที่กล่าวนี้แท้จริงมิใช่เป็นความผูกพันของสมาชิกที่มีต่อตัวตึกขององค์กรหรือห้องทำงาน แต่เป็นความผูกพันระหว่างสมาชิกกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้จัดการของเขาต่างหาก” หากสมาชิกมีความเคารพ ซอบอธยาศัยหัวหน้า หรือผู้จัดการ แม้งานที่จะทำให้ลำบากยากเข็ญ เขาก็เพียงพยายามทำจนสำเร็จ แต่หากสมาชิกไม่ถูกกับผู้จัดการ เขาจะมีความรู้สึกว่าเขาไม่ชอบองค์กรนั้น มิใช่ตัวผู้จัดการ ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับองค์กรที่จริงก็คือความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับผู้บริหาร ซึ่ง ถือเป็นตัวแทนขององค์กรนั่นเอง

ธีระ วีรธรรมสาธิต (2532: 20) ได้นิยามความผูกพันต่อองค์กร โดยเน้นพฤติกรรมที่แสดงออกมาของสมาชิกองค์กรนั้น ในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรมเมื่อสมาชิกองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กร ก็จะมีการแสดงออกในรูปแบบพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง หรือคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่สมาชิกผูกพันต่อองค์กรและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้ โดยไม่โยกย้ายไปไหน ก็อาจเนื่องมาจากได้เปรียบเทียบอย่างถ่วงแล้ว เห็นผลได้ผลเสีย หากละทิ้ง สภาพของสมาชิกหรือลาออกจากองค์กรไป

วราพล นันทเกษม (2540: 7) ได้นิยามความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกซึ่งเป็นไปในทางที่ดีโดยแสดงออกมาในรูปของการอุทิศตนโดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และมีความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของตน

กรองทอง อยู่สุข (2533: 35) ให้ความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งจะมีการสั่งสมมากขึ้น จะถึงระดับมีความจงรักภักดี (Loyalty) มีความต้องการที่จะเห็นองค์กรบรรลุเป้าหมายและแม้เมื่อองค์กรกำลังตกอยู่ในฐานะวิกฤตอันเนื่องจากปัจจัยต่างๆ เช่น เศรษฐกิจตกต่ำ ฯลฯ ก็จะพยายามช่วยกันแก้ไขปัญหามาไม่คิดลาออกไปหางานใหม่เป็นต้น ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรนี้มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และความต้องการมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงานของเขาจะมีความกระตือรือร้นที่จะเข้ามามีส่วนร่วมและเต็มใจที่จะทำงานให้ดีที่สุดและมีจิตผูกพันตลอดจนรักใคร่ที่จะเห็นความก้าวหน้าขององค์กร

จากความหมายที่นักวิชาการต่างๆ ให้อธิบายไว้ สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กรซึ่งจะแสดงออกในลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร
3. ความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของตน

3.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

การที่แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรได้รับความสนใจจากนักบริหารและนักวิเคราะห์องค์กรเพิ่มมากขึ้น ตั้งแต่ช่วงปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมา เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร ดังต่อไปนี้

1. การขาดงาน ทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์เชื่อว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีแรงจูงใจที่จะมาทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ได้มีการศึกษาวิจัยเพื่อหาข้อพิสูจน์ในทฤษฎีนี้ ซึ่งผลจากการศึกษาก็พบความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับอัตราการขาดงาน เป็นความสัมพันธ์ทางลบ และความผูกพันต่อองค์กรก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน (อนันต์ชัย คงจันทร์. 2539: 38-39)

2. ความตรงต่อเวลาในการทำงาน จากการศึกษาวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความตรงต่อเวลาในการทำงานด้วย แองเจิล และ เพอร์รี่ (Angle; & Perry. 1981: 1-13)

3. การเปลี่ยนงาน นักวิชาการด้านองค์กรเชื่อว่า ความผูกพันต่อองค์กร จะมีความสัมพันธ์มากที่สุดต่อการเปลี่ยนงานของพนักงาน Porter และคณะ (Porter et al. 1974: 604) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ในรูปของการศึกษาต่อเนื่องในช่วงเวลา 1 ปีเศษ ซึ่งได้พบความสัมพันธ์

ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรต่อการโยกย้ายงานของพนักงาน นอกจากนี้ยังพบว่าความสัมพันธ์นี้สูงขึ้น เมื่อพนักงานทำงานนานขึ้น นั่นคือ ในกลุ่มของพนักงานที่อยู่ทำงานกับองค์กรโดยไม่โยกย้ายไปไหน ความผูกพันต่อองค์กรจะเพิ่มขึ้น ตามระยะเวลาการทำงาน ในขณะที่กลุ่มของพนักงานที่ลาออก โยกย้ายงาน ความผูกพันนั้นลดลงตามเวลาที่เขาทำงานกับองค์กร การศึกษานี้สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร จะเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีถึงอัตราการโยกย้าย เปลี่ยนแปลงงานของสมาชิกขององค์กร และเป็นเครื่องชี้หรือตัวพยากรณ์ที่ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน

บุชแนน (Buchanan. 1974: 533) กล่าวว่า ความผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใดเพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรและเป็นผู้มีส่วนร่วมในการส่งเสริมสร้างภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กร รวมทั้ง ช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย โดยสรุปแล้วความผูกพันต่อองค์กรเป็นเงื่อนไขล่วงหน้าสำหรับองค์กรทางสังคมที่จะประสบความสำเร็จ

สตีเยร์ส (Steers. 1977: 48) ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกในองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีก คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรโดยส่วนรวมในขณะที่ความพึงพอใจสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องาน หรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น

2. ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้า แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้ที่ดีถึงความประสิทธิผลขององค์กร

ภรณ์ กীরติบุตร (2529: 17) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพผลต่อองค์กร ดังนี้คือ

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

3. เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าว มักจะมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือ หนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพัน จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณี ความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี แนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเปรียบเสมือนเป็นตัวกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรปฏิบัติงาน

อย่างประสิทธิภาพ ในที่สุดแล้วองค์กรนั้น ก็จะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529: 34 – 41) ได้กล่าวถึงสาเหตุ 3 ประการ ที่แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรได้รับความสนใจมากขึ้นดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรนี้อาจจะใช้เป็นเครื่องมือพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกองค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อัตราการเปลี่ยนงาน สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่าและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้

2. ความผูกพันต่อองค์กรพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดี (Loyalty) ของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งนักวิชาการทั้งทางด้านพฤติกรรมศาสตร์และทางด้านบริหาร ตลอดจนผู้บริหารในองค์กรได้ให้ความสนใจมานาน เพราะต่างเห็นพ้องต้องกันว่าความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้นเป็นคุณสมบัติที่ผู้บริหารต่างก็ปรารถนาจะให้เกิดขึ้นในองค์กร

3. การทำความเข้าใจในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจธรรมชาติของบุคคลโดยทั่วไปมากขึ้น และเข้าใจถึงกระบวนการหรือขั้นตอนที่บุคคลสร้างความผูกพันหรือเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมย่อย ๆ ซึ่งความเข้าใจในกระบวนการนี้จะช่วยให้เข้าใจในพฤติกรรมของบุคคลมากขึ้น

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร นักวิชาการได้มุ่งสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร แต่ก็ยังมีได้มีการสรุปที่แน่ชัดว่า อะไรบ้างที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จนกระทั่ง Steers ได้รวบรวมผลการศึกษาวิจัยของตนกับวิชาการอื่นๆ โดยพบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรสามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ ลักษณะส่วนบุคคล (Personal characteristics) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job characteristics) และประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร (Work experiences) ซึ่งพอสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

จากการสำรวจเอกสารงานวิจัยต่างๆ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ดังนี้

1.1 อายุ

นักวิชาการหลายท่านที่ทำการศึกษาลักษณะส่วนใหญ่มีความเห็นพ้องต้องกันว่ายิ่งสมาชิกองค์กรมีอายุมากขึ้น เท่าไร จะยิ่งจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น แสดงว่าเป็นตัวแปรเรื่องอายุ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร ดังผลงานวิจัยของเฮอริบีนิก และออตโต (Hrebiniak; & Alutto. 1990) ที่พบว่า คนที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องจากอายุมากทำให้ตนตระหนักว่าทางเลือกในการทำงานของตนลดลง เพราะเมื่อคนอายุ

มากขึ้น มักจะมีหน้าที่การงานสูง สิ่งจูงใจที่จะทำให้เขาออกไปทำงานในองค์กรอื่นก็ต้องสูงเพียงพอที่จะทำให้เขาย้ายออกไป สิ่งนี้เองทำให้แรงดึงดูดใจของบุคคลที่มีต่อหน่วยงานอื่นลดลง ดังนั้น การเคลื่อนไหวระหว่างองค์กรจะลดลงเมื่อคนมีอายุมากขึ้น จึงอยู่กับองค์กรมากขึ้น และ ทำให้เขามีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ตามไปด้วย อายุจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร

1.2 เพศ

เพศ เป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่สามารถทำนายความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพศหญิง ซึ่ง จากผลงานวิจัยของ เฮอริบีนิก และ ออตโต (สามารถ ศุภรัตน์อาภรณ์. 2544: 24; อ้างอิงจาก Hrebiniak; & Alutto. 1972: 17. *Administrative Science Quarterly*.) พบว่า ผู้หญิงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอุปสรรคทางด้านอาชีพที่ผู้หญิงจะต้องเอาชนะมีมากกว่าผู้ชาย จึงมีความรักและความผูกพัน ต่อองค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่มากกว่า และไม่ต้องการให้องค์กรล้มไปอาจทำให้ต้องหางานใหม่

1.3 สถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยมีงานวิจัยที่สนับสนุนในเรื่องนี้คือ ผลงานวิจัยของ ลินคอล์น และ คัลเลเบอร์ก (Lincoln; & Kalleberg. 2000) ได้ทำการศึกษาพบว่า คนที่แต่งงานแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด เนื่องจากคนที่แต่งงานแล้วมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบมากกว่าคนโสดซึ่งเป็นข้อจำกัดในการย้ายองค์กรในการทำงาน เพราะการย้ายองค์กรจะเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสถานที่ทางด้านภูมิศาสตร์ ซึ่งทำให้ครอบครัวต้องแยกกันอยู่ นอกจากนี้แนวโน้มของคนที่แต่งงานแล้วมักจะมองงานของเขาในทางบวกมากกว่าคนโสด เพราะเขาจะปรับตัวเข้ากับงานได้ดีกว่าและมีความพอใจกับชีวิตที่ไม่ใช่การทำงานมากกว่า

1.4 ระดับการศึกษา

นักวิชาการหลายท่าน พบว่า การศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรแบบผกผัน กล่าวคือ คนที่มีการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำกว่าเนื่องจากคนที่มีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังต่อองค์กรสูง และเมื่อองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวังของเขาได้ เขาก็จะผูกพันต่อองค์กรน้อยลง ดังเช่น ผลงานวิจัยของ เฮอริบีนิก และ ออตโต (สามารถ ศุภรัตน์อาภรณ์. 2544: 24; อ้างอิงจาก Hrebiniak; & Alutto. 1972: 17. *Administrative Science Quarterly*.) ที่ใช้ตัวแปรการหาความก้าวหน้าทางการศึกษาหรือความตั้งใจที่จะศึกษาต่อ พบว่าการขาดการวางแผนที่จะศึกษาต่อมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร คือผู้ที่ไม่มีแผนการศึกษาต่อจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ที่วางแผนจะศึกษาต่อ

1.5 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร

จากการศึกษาของนักวิชาการหลายท่าน พบว่าระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร หรืออายุงานจะมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ดังเช่นที่

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529: 36) ได้เสนอแนะไว้ว่าคนสร้างความผูกพันกับองค์กรตลอดเวลาโดยผ่านการลงทุน (Sidebets) การที่คนๆหนึ่งเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เข้าได้ลงทุนเวลา กำลังกาย กำลังปัญญาลงไปในช่วงเวลานั้นให้กับองค์กร และยอมเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสที่จะไปทำงาน หรือเป็นสมาชิกขององค์กรอื่น บุคคลผู้นั้น ย่อมหวังประโยชน์ที่จะได้รับผลตอบแทนจากองค์กรในระยะยาว เช่น บำเหน็จบำนาญ ซึ่งนอกเหนือไปจากค่าตอบแทนรายเดือน แต่ถ้าเขาลาออกไปก่อนจะครบกำหนดก็เท่ากับเขาลงทุนแรงกาย สติปัญญา ลงไปโดยได้รับผลประโยชน์ไม่คุ้มค่า เพราะฉะนั้น การที่คนๆหนึ่งเข้ามาทำงาน หรือเป็นสมาชิกขององค์กรนานเท่าไร ก็เหมือนกับเขาลงทุนในกิจการ หรือองค์กรนั้น มากขึ้นเท่านั้น ความผูกพันก็จะทวีตามระยะเวลาและยากต่อการวิจัยที่จะละทิ้งจากองค์กรไป และหมายถึงประโยชน์ที่จะเสียไปมากขึ้น และ ผลงานวิจัยที่สนับสนุนแนวคิดดังกล่าว ได้แก่ ผลงานวิจัยของ เชลดอน (Sheldone.1995) ได้ทำการศึกษานักวิทยาศาสตร์ซึ่งสำเร็จปริญญาเอก พบว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรนานเท่าใดก็จะยิ่งผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ทั้งนี้เพราะระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรเป็นสิ่งที่มีความหมายยิ่งเปรียบเสมือนการลงทุนอย่างหนึ่งที่เกิดจากการสั่งสมประสบการณ์และผลประโยชน์ตอบแทนในรูปของรางวัลบำเหน็จ บำนาญ และผลกำไร สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยู่ในองค์กร

2. ปัจจัยลักษณะงาน

นอกจากปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าวมาแล้วยังมีปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กรอีก ดังปรากฏในรายละเอียดดังนี้

2.1 ความก้าวหน้าในการทำงาน

ความก้าวหน้าในการทำงาน และการประสบความสำเร็จในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นการสร้างความรู้สึกรู้สึกให้ปฏิบัติงานเห็นว่าเขามีโอกาสก้าวหน้าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ บุษแน และสตีเยร์ (สุวรรณนิน คุณานุกวัฒน์. 2536: 44 อ้างอิงจาก Buchanan; & Steers.) อ้างถึงใน ได้ทำการศึกษาพบว่าสมาชิกในองค์กรที่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง และดังเช่นที่ นันทนา ประกอบกิจ (2538: 51) อ้างอิงจาก Oscar ได้กล่าวว่า การคาดหวังที่จะมีโอกาสนก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรดังนั้น การสร้างความรู้สึกรู้สึกให้ปฏิบัติงานเห็นว่าเขามีโอกาสนก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในงานจะเป็นปัจจัยสำคัญที่เพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้

2.2 การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

จากผลงานวิจัยของ पोर्टเตอร์ และสตีเยร์ (Porter; & Steers. 1995) พบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือคนที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้ง ในระดับนโยบายและปฏิบัติมีการกระจายการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและไม่ใช้อำนาจหน้าที่ตามรูปแบบที่เป็นทางการ (formal-authority) มากเกินไป จะเป็นปัจจัยดึงดูดให้ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี

2.3 งานที่มีโอกาสสัมพันธ์กับผู้อื่น

ลักษณะงานที่มีโอกาสสัมพันธ์กับผู้อื่น จะทำให้สมาชิกในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น เพราะการพบปะพูดคุยกับสมาชิกอื่นๆ จะเพิ่มความสนิทสนมระหว่างกันมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร เช่น ผลงานวิจัยของ เบกเคอร์ และคาร์เบอร์ (Becker; & Carpar. 1990) พบว่ามีโอกาสร่วมสังคัมกับเพื่อนฝูงในสถานที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจริง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สเตียร์ (Steers. 1990) พบว่ายิ่งสมาชิกในองค์กรมีโอกาสติดต่อกับผู้อื่นและมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันมากเท่าใด ก็จะทำให้เขามีความผูกพันต่อองค์กรมากเท่านั้น เพราะการได้มีโอกาสพบปะพูดคุยและสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานหรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง จะทำให้เขามีความรู้สึกแน่นแฟ้นและมีความผูกพันต่อองค์กร

3. ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรอีกประการหนึ่ง คือ ประสบการณ์ที่ได้รับในระหว่างการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายถึงการรับรู้ของสมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กรว่า องค์กรได้สร้างภาพแวดล้อมตอบสนองต่อความต้องการของตนได้มากน้อยเพียงใดหรือในช่วงเวลาปฏิบัติงานในองค์กร การทำงานจึงถูกมองว่าเป็นอิทธิพลของการกลมกลืนการเรียนรู้ทางสังคม และเป็นการแสดงอิทธิพลของความผูกพันทางจิตวิทยาที่องค์กรเป็นผู้สร้างขึ้น มาซึ่งประสบการณ์เหล่านี้ ได้แก่

3.1 ความมั่นคงและน่าเชื่อถือขององค์กร

ความมั่นคงและน่าเชื่อถือขององค์กร เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในการทำงานดังเช่นที่ ลิวอิส ปอร์เตอร์ และสเตียร์ (Lewis; Porter; & Steers. 1990) ได้ทำวิจัยพบว่า ความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันของสมาชิกในองค์กร กล่าวคือ หากสมาชิกรู้สึกว่าองค์กรที่เขาทำงานอยู่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง เขาจะมีความรู้สึกอยากจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้น และมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรตามไปด้วย แต่หากองค์กรไม่สามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานก็เป็นสาเหตุไม่ยอมมาทำงานโดยการขาดงานลางานบ่อยๆ

3.2 ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ

นักวิชาการหลายท่านเห็นว่าปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในการทำงานคือความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ดังเช่นที่ นันทนา ประกอบกิจ (2538: 53) กล่าวไว้ว่า “ระบบการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่ง มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพราะเป็นการตอบสนองในเรื่องของ ‘Self Esteem Needs’ ดังนั้น หากสมาชิกขององค์กรมีความพอใจในระบบการพิจารณาความดีความชอบก็จะมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรมากขึ้น”

3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานนั้น พบว่าความเกี่ยวพันทางสังคมกับผู้ที่ทำงานร่วมกันมีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันในองค์กร กล่าวคือโอกาสเข้าสังคัมพบปะพูดคุยกับเพื่อนฝูงในการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กร ดังเช่น ผลงานวิจัยของ เฮอริบนิค และออตโต (Hrebiniak; & Alutto. 2000) ที่พบว่าความไว้วางใจระหว่างบุคคลจะมีความสำคัญต่อ

ทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ที่ร่วมกันในสังคม การที่บุคคลเห็นว่าสภาพแวดล้อมทางสังคมในองค์กร มีลักษณะของการร่วมมือช่วยเหลือเป็นมิตร จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร แต่ถ้าองค์กรใดมีลักษณะของการขาดความร่วมมือหรือมีความเป็นมิตรน้อยก็จะทำให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ นอกจากนี้ยังมีผลงานวิจัยของลินคอล์น และ คัลเลเบอร์ก (Lincoln; & Kalleberg. 2000) ที่พบว่าคุณภาพความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

แนวคิดของสตีเยร์ (Steers. 1977: 46-56) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร และระดับตำแหน่ง

อายุ เป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความคิด มีความรอบคอบในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย บุคคลที่มีอายุมากทำงานอยู่กับองค์กรมาระยะหนึ่งแล้วจะเกิดความคุ้นเคยกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร การที่จะเปลี่ยนงานเขาก็ไม่แน่ใจว่าตนเองจะมีความสามารถเหมาะสมกับงานใหม่ องค์กรส่วนใหญ่จึงมีความจำกัดในเรื่องอายุ การรับบุคลากรใหม่โดยเริ่มจากอายุน้อยและจะไม่รับผู้ที่มีอายุมาก ดังนั้นบุคคลที่มีอายุมากจึงเลือกที่จะอยู่กับองค์กรเดิมต่อไป

ระดับการศึกษา บุคคลที่มีโอกาสศึกษาในระดับสูงมีประสบการณ์ชีวิตจะมีข้อมูลต่างๆ ในการประกอบการตัดสินใจและมีวุฒิการศึกษาเป็นข้อต่อรองมากกว่า ดังนั้นผู้ที่มีการศึกษาสูงจึงมีโอกาสเลือกที่ทำงานและมีโอกาสย้ายงานจากองค์กรหนึ่งไปยังอีกองค์กรหนึ่ง

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรนั้นเป็นระยะเวลาที่สมาชิกเสียสละกำลังกาย กำลังสติปัญญา สะสมประสบการณ์ สะสมทักษะความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นเมื่อสมาชิกในองค์กรปฏิบัติงานนานเท่าใดก็就会有ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

ระดับตำแหน่งจะเป็นตัวแสดงสถานภาพทางสังคมประการหนึ่ง เพราะเมื่อบุคคลนั้นมีตำแหน่งหน้าที่สูงมากขึ้นเท่าไร การได้รับการยกย่อง ยอมรับ และสิทธิประโยชน์ต่าง เช่น อำนาจการตัดสินใจ ตลอดจนสิทธิการบังคับบัญชาก็จะมีมากขึ้นตามไปด้วย

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Working Characteristics) ได้แก่ ความมีอิสระในงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความหลากหลายในงาน

ความมีอิสระในงาน จะเห็นได้ว่ากฎระเบียบภายในองค์กรจะเป็นตัวกำหนดหน้าที่ ของบุคคลในองค์กร หากเข้มงวดเกินไปก็จะทำให้เกิดผลเสียกับองค์กร กล่าวคือ จะเป็นตัวบิดเบือนเป้าหมายขององค์กร เพราะจะกลายเป็นว่าพฤติกรรมที่ดี คือ การยึดติดอยู่กับกฎระเบียบเท่านั้น โดยไม่คำนึงถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรที่แท้จริง นอกจากนี้ยังจะทำให้สมาชิกในองค์กรขาดความผูกพันกับงาน เนื่องจากขาดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้สมาชิกในองค์กรรู้สึกไม่เป็นอิสระใน

การทำงาน และจะไม่เกิดความคิดสร้างสรรค์สิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทำให้เขาเบื่อหน่ายและไม่รู้สึกเกี่ยวข้องกับหรือผูกพันต่อองค์กร

งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การที่สมาชิกในองค์กรมีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น ก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าของและจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร

การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งในระดับนโยบาย และปฏิบัติ มีการกระจายการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน แม้จะไม่ใช้อำนาจหน้าที่มากเกินไป จะเป็นปัจจัยให้สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี

ความหลากหลายของงาน จะมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยสมาชิกในองค์กรที่มีความรู้สึกว่าเขาได้รับผิชอบและต้องเอาชนะปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในงานมากเท่าใดก็จะยิ่งทำให้เขามีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

3. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (Working Experience) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ามีความรับรู้ต่อการทำงานในองค์กรที่ผ่านมาอย่างไร โดยกำหนดไว้ 4 ลักษณะ คือ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร ทศนคติของเพื่อนร่วมงานต่อองค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร กล่าวคือเมื่อพนักงานเข้าไปปฏิบัติงานในองค์กรก็ต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ถ้าผู้บริหารให้ความสำคัญแก่บุคลากรโดยการให้เกียรติ ให้ความวางใจให้มีส่วนร่วมในการบริหาร มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถ บุคลากรจะรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรเขาจะเกิดความจงรักภักดี และคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

ความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร เป็นสิ่งที่ทำให้สมาชิกในองค์กรมีความมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเขารู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาของเขาได้ก็จะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ถ้าองค์กรไม่สามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานก็จะเป็นสาเหตุทำให้เขาไม่อยากทำงานซึ่งอาจจะลาออก และโอนย้ายไปจากองค์กรเดิม

ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน ความเกี่ยวพันทางสังคมกับเพื่อนร่วมงาน เช่น การมีโอกาสเข้าสังคม พบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งผู้บังคับบัญชาจะเป็นปัจจัยกำหนดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ซึ่งความไว้วางใจระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อโครงสร้างของระบบสังคมและทัศนคติพฤติกรรมของผู้ร่วมอยู่ในสังคม และการที่บุคคลมองเห็นว่าสภาพแวดล้อมทางสังคมในองค์กรมีลักษณะของความร่วมมือเป็นมิตรจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับจากการทำงานเป็นสิ่งจูงใจทำให้สมาชิกมีพลังในการทำงาน เมื่อสมาชิกลงทุนกับองค์กรแล้วเขาก็คาดหวัง

จะได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม เช่น ค่าตอบแทน ระบบการพิจารณาความดีความชอบ เมื่อองค์กรตอบสนองความคาดหวังของสมาชิกได้ จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

3.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

1. ทฤษฎีการลงทุน (Side-Bet Theory) ของเบคเกอร์ ซึ่งให้เห็นว่าเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นเพราะว่าบุคคลนั้นได้สร้างการลงทุน (Side-bet) ต่อสิ่งนั้น ๆ ไว้ เพราะฉะนั้นหากเขาไม่มีความผูกพันกับสิ่งเหล่านั้นต่อไปก็จะทำให้เขาสูญเสียมากกว่า การผูกพันไว้จึงเป็นทางที่ต้องทำโดยไม่มีทางเลือกเป็นอื่น ระดับของการลงทุนในบางประการจะผันแปรตามมิติระยะเวลาเป็นสำคัญ กล่าวคือ คุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไปจะมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นตามระยะเวลาที่บุคคลได้เสียไปในเรื่องนั้น ๆ เช่น ตัวแปรด้านอายุการทำงานในองค์กร บุคคลที่ทำงานให้กับองค์กรมานานเท่าใด ก็จะทำให้เกิดความสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากระบบการจ้างงานขององค์กรมากขึ้นเท่านั้น ในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ และอำนาจหน้าที่หรือสิ่งที่ได้อุทิศในรูปแบบของกำลังกายกำลังใจ ดังนั้นบุคคลที่ทำงานกับองค์กรมานานย่อมตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์กรได้ยากกว่าคนที่ทำงานให้กับองค์กรมาไม่นาน เพราะเขาจะพิจารณาว่า หากลาออกจากองค์กร ก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาที่จะเสียเปล่า และอาจไม่คุ้มกับการได้รับผลตอบแทนจากหน่วยงานใหม่

2. ทฤษฎีความต้องการ (Need Hierarchy Theory) ของมาสโลว์ ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์ ออกเป็น 5 ลำดับชั้น ดังนี้

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (The Physiological Needs) เป็นความต้องการเพื่อความ ต้องการให้ตอบสนองแก่ร่างกายและเพื่อการมีชีวิตอยู่ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (The Safety Needs) เป็นความต้องการความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และงาน

2.3 ความต้องการทางด้านสังคมและความรัก (The Belongings and Love Needs) เป็นความต้องการความยอมรับนับถือ การมีชื่อเสียง และรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อผู้อื่น

2.4 ความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ (The Esteem Needs) เป็นความต้องการยอมรับนับถือ การมีชื่อเสียง การมีความเชื่อมั่นในตนเอง และรู้สึกตนเองมีคุณค่า

2.5 ความต้องการที่ได้รับความสำเร็จในชีวิตและความปรารถนาของตนเอง (The Need Self- Actualization) เป็นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน การรู้สึกว่าการที่ทำงานมีความสำคัญ งานท้าทายความสามารถของตนเอง

ดังนั้น ความต้องการขั้นต้น คือ ความต้องการทางด้านร่างกายของมนุษย์จำเป็นที่จะต้องได้รับอย่างสมบูรณ์เสียก่อนมนุษย์จึงจะเกิดความต้องการในขั้นต่อ ๆ จนกระทั่งถึงขั้นที่ 5 คือ

ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต และความปรารถนาของตนเองซึ่งเป็นขั้นที่จะมีอยู่เฉพาะบางคนเท่านั้นที่จะทำได้หรือสามารถถึงขั้นนี้ได้เท่านั้น

3. ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory)

ทฤษฎีนี้กล่าวถึงบุคคลเลือกการรับรู้ตามความคาดหวัง รางวัลที่คาดว่าจะได้รับ ในด้านงานบุคคลจะเลือกทำงานในระดับที่ผลออกมาได้รับประโยชน์สูงสุด เขาจะทำงานหนักถ้าเขาคาดหวังว่าความพยายามของเขาจะนำไปสู่รางวัลที่เขาต้องการ ในด้านรายรับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น ระดับผลผลิตของบุคคลใดขึ้นอยู่กับแรงผลักดัน 3 ประการ คือ

1. เป้าหมายของบุคคลนั้น

2. ความเข้าใจหรือการรับรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิต และการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

3. การรับรู้ในความสามารถของเขาว่าจะมีอิทธิพลมากน้อยเพียงใดต่อระดับผลผลิต ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงกระบวนการความคิดของมนุษย์ในเรื่องของความคาดหวัง (Expectancy) และการรับรู้ (Perception) ของพนักงาน ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ต่อไปนี้

1. ความคาดหวัง (Expectancy) ความเชื่อของคนที่ว่าการทำงานอย่างเต็มที่ที่จะส่งผลไปถึงความสำเร็จของการทำงานในระดับที่พึงปรารถนา ซึ่งบางครั้งเรียกว่า การคาดหวังผลงานจากความเพียรพยายาม

2. ผลตอบแทน (Instrumentality) ความเชื่อของคนที่ว่าเมื่อประสบความสำเร็จในการทำงานแล้ว ผลที่ตามมาก็คือ รางวัลและสิ่งอื่น ๆ เรียกว่า ความคาดหวังจากผลที่ได้จากการทำงาน

3. คุณค่า (Valence) คุณค่าของรางวัลและผลอื่น ๆ ที่คาดว่าจะได้รับจากการทำงานซึ่งถูกประเมินค่าโดยคนแต่ละคน

แรงจูงใจในการทำงานอย่างเต็มที่ของพนักงานคนหนึ่งเพื่อให้ได้รับการเลื่อนขั้นจะมีน้อย หากเงื่อนไข 3 ประการต่อไปนี้เกิดขึ้นเพียงหนึ่งในเงื่อนไขหรือมากกว่านั้น

เงื่อนไขที่หนึ่ง : ถ้าการคาดหวังต่ำ (Expectancy) การจูงใจก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ

เช่น พนักงานบางคนอาจจะรู้สึกว่าเขาไม่สามารถทำผลงานได้ถึงระดับที่จะได้รับการเลื่อนขั้น

เงื่อนไขที่สอง : ผลตอบแทนต่ำ (Instrumentality) การจูงใจก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ เช่น พนักงานอาจจะไม่มั่นใจว่าผลงานในระดับสูงจะทำให้ได้รับการเลื่อนขั้นจริง

เงื่อนไขที่สาม : ถ้าคุณค่าที่ประเมินต่ำ (Valence) การจูงใจก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ เช่น พนักงานอาจจะประเมินว่าการได้รับการเลื่อนขั้น ถือเป็นรางวัลที่น้อยเหลือเกิน

การทำให้การคาดหวังสูงสุด ทำให้คนรู้สึกว่ามีความสามารถในการทำงานจนถึงระดับที่ต้องการได้

- เลือกพนักงานที่มีความสามารถ
- ฝึกให้พนักงานใช้ความสามารถที่มีอยู่
- สนับสนุนความพยายามในการทำงาน
- ระบุเป้าหมายในการทำงานให้ชัดเจน

การทำให้ผลรางวัลสูงสุด ทำให้คนมั่นใจว่าจะมีผลรางวัลตามมาเมื่องานประสบความสำเร็จแล้ว

- ทำให้เกิดผลสัญญาทางใจ
- ทำให้พนักงานเห็นถึงความเป็นไปได้ในการให้รางวัล
- ทำให้เห็นว่ารางวัลที่ให้สำหรับการทำงานมีลักษณะอย่างไร

การทำให้คุณค่าของรางวัลสูงสุด ทำให้คนเข้าใจถึงคุณค่าของรางวัลต่าง ๆ ที่ได้รับ

- ระบุความต้องการเฉพาะบุคคลให้ได้
- จัดสรรรางวัลให้ตรงกับความต้องการ

4. ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

ตามทฤษฎีความเสมอภาคของ J. Stacy Adams โดยมีพื้นฐานความคิดว่า บุคคลย่อมแสวงหาความเสมอภาคทางสังคมโดยพิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับ (Output) กับตัวป้อน (Input) คือ พฤติกรรมและคุณสมบัติในตัวที่เขาใส่ให้กับงาน ความเสมอภาคจะมีเพียงใดขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างตัวป้อนต่อผลตอบแทน (perceived inputs to outputs) เมื่อเราทราบระดับการรับรู้ความเสมอภาคของบุคคลใด ก็สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของเขาได้ ทฤษฎีความเสมอภาคอธิบายว่า บุคคลจะเปรียบเทียบตัวป้อนของเขา (เช่น ความพยายาม ประสิทธิภาพ อารมณ์ สถานภาพ สติปัญญา ความสามารถ และอื่น ๆ) กับ ผลตอบแทนที่ได้รับ (เช่น การยกย่องชมเชย คำนิยม ค่าจ้าง ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และ สถานภาพ การยอมรับจาก หัวหน้างาน) กับ บุคคลอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นเพื่อนร่วมงานคนใดคนหนึ่ง หรือ กลุ่มพนักงานที่ทำงานในแผนกเดียวกัน หรือ ต่างแผนก หรือ แม้แต่บุคคลใดในความคิดของเขาก็ได้ ว่ามีความเสมอภาค หรือ เท่าเทียมกันหรือไม่ ซึ่งตัวป้อนและผลตอบแทนนั้นเป็นการรับรู้หรือความเข้าใจของเขาเอง ไม่ใช่ความเป็นจริง แม้ความเป็นจริงจะมีความเสมอภาค แต่เขาอาจรับรู้ที่ไม่เสมอภาคก็ได้ เมื่อเป็นเช่นนั้นเขาจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตัวเอง เพื่อทำให้รู้สึกที่เกิดความเสมอภาค ดังนั้น ในการปฏิบัติต่อพนักงานหัวหน้างานจะต้องทำให้เขารับรู้ว่าเขาได้รับการปฏิบัติต่ออย่าง ยุติธรรม มีความเสมอภาคเท่าเทียมกับคนอื่น เมื่อเปรียบเทียบตัวเองกับคนอื่น พนักงานส่วนมากมัก ประเมินว่าตนเองทำงานหนักและทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น ขณะเดียวกันก็มักคิดว่าคนอื่นได้รับผลตอบแทนสูงกว่าตน เขาจะพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจในการทำงานสูงตรงเท่าที่ เขายังรับรู้ที่มีความเสมอภาค

เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น แต่ถ้าพนักงานพบว่าผู้ที่ทำงานในระนาบเดียวกับเขาได้รับผลตอบแทนสูงกว่าเขา หรือได้รับผลตอบแทนเท่ากันแต่ทำงานน้อยกว่า ความพอใจและแรงจูงใจในการทำงานจะน้อยลง เมื่อใดที่พนักงานเกิดการรับรู้ความไม่เสมอภาค เขาจะพยายามทำให้เกิดความเสมอภาคโดยการลดระดับตัวบ่อนหรือไม่ก็เรียกร้องผลตอบแทนเพิ่มขึ้น

การเปรียบเทียบตัวเองกับผู้อื่นที่ทำงานในระนาบเดียวกัน ทำให้เกิดการรับรู้ 3 แบบ คือ ผลตอบแทนเหมาะสม ผลตอบแทนต่ำไป ผลตอบแทนสูงไป

ผลตอบแทนเหมาะสม (Equitably Rewarded) พนักงานรับรู้ว่าตัวบ่อนและผลตอบแทนมีความเหมาะสมกัน แรงจูงใจยังคงมีอยู่ เชื่อว่าคนอื่นที่ได้ผลตอบแทนสูงกว่าเป็นเพราะเขามีตัวบ่อนที่สูงกว่า เช่น มีการศึกษาและประสบการณ์สูงกว่า เป็นต้น

ผลตอบแทนต่ำไป (Under-rewarded) เมื่อพนักงานคนใดรับรู้ว่าตนได้รับผลตอบแทนต่ำไป เขาจะพยายามลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีต่างๆ เช่น พยายามเพิ่มผลตอบแทน (เรียกร้องค่าจ้างเพิ่ม) ลดตัวบ่อน (ทำงานน้อยลง มาสาย หรือ ขาดงานบ่อยครั้ง พักครั้งละนานๆ ฯลฯ) อ้างเหตุผลให้ตัวเอง เปลี่ยนแปลงตัวบ่อนหรือผลตอบแทนของคนอื่น (ให้ทำงานมากขึ้น หรือรับค่าจ้างน้อยลง) เปลี่ยนงาน (ขอย้ายไปฝ่ายอื่น ออกไปหางานใหม่) เปลี่ยนบุคคลที่เปรียบเทียบ (ยังมีคนที่ได้รับน้อยกว่า)

ผลตอบแทนสูงไป (Over-rewarded) การรับรู้ว่าได้รับผลตอบแทนสูงไปไม่มีปัญหาต่อพนักงานมากนัก แต่อย่างไรก็ตาม พบว่าพนักงานมักจะลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีเหล่านี้ คือ เพิ่มตัวบ่อน (ทำงานหนักขึ้น และ อุทิศเวลามากขึ้น) ลดผลตอบแทน (ยอมให้หักเงินเดือน) อ้างเหตุผลให้ตัวเอง (เพราะฉันเก่ง) พยายามเพิ่มผลตอบแทนให้ผู้อื่น (เขาควรได้รับเท่าฉัน)

การใช้ทฤษฎีความเสมอภาคในการจูงใจ

ผลการวิจัยเพื่อทดสอบทฤษฎีความคาดหวังมีแตกต่างกัน ทำให้การใช้ทฤษฎีนี้ในทางปฏิบัติมีความยุ่งยาก เพราะว่าเราไม่อาจทราบได้แน่ชัดว่ากลุ่มอ้างอิงที่บุคคลใช้เปรียบเทียบนั้นคือใคร และความรู้สึกหรือการรับรู้ในความเสมอภาคของเขาเป็นอย่างไร แต่ทฤษฎีนี้ก็ยังมีประโยชน์ถ้าหากนำไปใช้โดยมีข้อแนะนำทั่วไปดังนี้

1. หัวหน้างานจะต้องตระหนักว่าความเสมอภาคเป็นเพียงการรับรู้ของพนักงาน ซึ่งอาจไม่ถูกต้องก็ได้ หัวหน้างานอาจทำให้พนักงานรู้สึกถึงความเสมอภาคหรือความไม่เสมอภาคได้ เช่น หัวหน้าบางคนมีพนักงานที่ตัวเองโปรดปรานเป็นคนใกล้ชิด ได้รับการดูแลเป็นพิเศษ ในขณะที่ละเลยต่อคนอื่นๆ เป็นต้น

2. การให้ผลตอบแทนหรือรางวัลต้องมีความเหมาะสม ถ้าหากพนักงานรับรู้ว่าเขาได้รับการปฏิบัติอย่างลำเอียง จะเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานและขวัญกำลังใจขึ้นผลการปฏิบัติงานที่ดีมีคุณภาพสูงต้องได้รับการตอบแทนหรือรางวัล แต่พนักงานต้องมีความเข้าใจว่าเขาควรใช้ความสามารถหรือตัวบ่อนในระดับใดเพื่อบรรลุถึงผลที่ต้องการ

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันขององค์กรจะเห็นได้ว่า องค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน โดยมุ่งหวังให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผล

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมีอยู่มาก เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นเรื่องจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องตระหนักถึง จะต้องหาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหามา เพื่อให้้องค์กรสามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างราบรื่น และให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

ผลงานวิจัยในประเทศ

นันทนา ประกอบกิจ (2538) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักงานเขต สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
2. ลักษณะงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำหาย ลักษณะงานที่หลากหลาย ความมีอิสระในงาน ผลป้อนกลับของงาน โอกาสความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงานที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการมีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

กรกฎ พลพานิช (2540) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ การตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ การตลาด ส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงาน ในองค์กรต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงานการเห็นความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางการบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533) ได้ทำการศึกษา ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิต
2. ลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิต

3. ประสบการณ์ในงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในงาน ความรู้สึกว่าหน่วยงานเป็นที่พึ่งได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากหน่วยงาน ความรู้สึกว่าหน่วยงานมีชื่อเสียงทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิต

4. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาท ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาท มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิต

นภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า ความผูกพันของข้าราชการที่มีต่อสำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรีอยู่ในระดับสูง สำหรับปัจจัย ด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุสถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในองค์กรของข้าราชการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยในด้านลักษณะงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำทนายโอกาสการก้าวหน้า การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ลักษณะงานที่ติดตอสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนลักษณะงานที่มีความสำคัญไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยในด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน ได้แก่ ทัศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานต่อองค์กร ความรู้สึกที่ตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร ระบบการพิจารณาความดีความชอบ และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

กฤษณ์ จิตนุยานนท์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท โดยทำการศึกษาจากพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 189 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเชื่อมั่น การแจกแจงแบบที่การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการบริการที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่องานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีทั้งสิ้น 3 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการให้บริการ ปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และ ปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการ ในส่วนของความผูกพันต่องาน พบว่า ระดับความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง อยู่ในระดับผูกพัน นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่องานในภาพรวม ได้แก่ เพศ ส่วนปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและอัตราเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่องาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการบริการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือน ส่วนปัจจัยด้านเพศและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อปัจจัยทั้งสามด้าน

ธานินทร์ สิทธิบุญชูร (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ศึกษากรณี บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยในเชิงสำรวจ ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 300 ชุด จากพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ จากการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแนวความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วย ความอิสระในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำท่าย งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ความเข้าใจในกระบวนการของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นต่อประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงได้ และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อมั่นและยอมรับต่อเป้าหมายองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความห่วงใยในอนาคตขององค์กร การปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ได้แก่ เพศ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร และความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงได้ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ได้แก่ ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน และความต้องการคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

พิมพ์ชนก เพ็ญนาเรนทร์ ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทรถยนต์ โดยศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทรถยนต์ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทรถยนต์ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทรถยนต์แห่งหนึ่ง จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยม ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมี 3 ตัวแปร ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวก ได้แก่ ลักษณะการมุ่งเน้นระยะยาว ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม และลักษณะความเป็นเพศหญิง โดยตัวแปรทั้ง 3 นี้สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทรถยนต์ได้ร้อยละ 33.30

อรอุมา ศรีสว่าง (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการทำงาน ไม่พบ ว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยค่าจูนและ ปัจจัยจูงใจพบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 มีตัวแปร 8 ตัว ที่สามารถพยากรณ์ ความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ปัจจัย

คำจูน 4 ด้าน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ 3 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความเจริญเติบโตในตนเองและอาชีพ

พินิจ พวงดอก (2541: 47) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการกรมสื่อสารทหารอากาศ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 318 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ลำดับชั้นยศ, สถานภาพการสมรส, ระดับการศึกษาและอายุงานในองค์กร ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน, การมีส่วนร่วมในการทำงาน, การเห็นความสำคัญของงาน, ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และพบว่าข้าราชการกรมสื่อสารทหารอากาศมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

ผลงานวิจัยต่างประเทศ

มาร์ช และแมนนารี (อังกฤษ โกลีย์ส์วัสตี. 2534: 33; อ้างอิงจาก March; & Mannari. 1977: 57 – 75. *Administrative Science Quarterly*.) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรตลอดชีวิต ซึ่งผลการศึกษาพบว่า สถานภาพขององค์กร ความพึงพอใจในงานความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและโอกาสก้าวหน้าในงานเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

ดีโคทิส และซัมเมอร์ (DeCotis; & Summers. 1987: 445 - 470) ได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่าโครงสร้างขององค์กรกระบวนการขององค์กรบรรยากาศขององค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรเช่นเดียวกับ ความพึงพอใจในงานและทั้งความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน เป็นทำนายการเปลี่ยนงานได้ดีเท่า ๆ กัน

เบอร์นิง และฮูเวอร์ (Bruening; & Hoover. 1990) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้ที่ทำหน้าที่สอนในเพนซิลวาเนีย พบว่า สถานภาพสมรส มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร โดยที่ครูที่แต่งงานแล้วจะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด และไม่พบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและสถานที่ตั้งขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร

แมทธิว และฟาร์ (รสริน สกุลโรจนประวัตติ. 2541: 30; อ้างอิงจาก Mathieu; & Farr. 1991: 127 – 133. *Applied Psychology*.) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยเบื้องต้นที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรและผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กรด้วยวิธีการวิจัยแบบอภิมาน จากงานวิจัยจำนวน 200 เรื่อง พบว่า ปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยบุคคลจำแนกเป็น เพศ การศึกษา อายุงานตำแหน่ง มีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันในอาชีพความผูกพันต่อสภาพและความพึงพอใจในงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามีผลกระทบต่อการทำงาน การตั้งใจที่จะออกจากงานและการเปลี่ยนงาน

แมทธิว และฟาร์ (Mathieu; & Farr. 1991) ศึกษาปัจจัยที่วัดความผูกพันต่อองค์กร การมีส่วนร่วมในงานและความพึงพอใจในงาน จากพนักงานขับรถประจำทาง 194 คน และจากวิศวกร

220 คน จากการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรในกลุ่มพนักงานขับรถประจำทางและวิศวกร พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความมีเอกลักษณ์ของงาน การใช้ทักษะที่หลากหลาย ความมีอิสระจากงานและการได้รับข้อมูลป้อนกลับ เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรและพบอีกว่า ความผูกพันต่อองค์กร ความเกี่ยวข้องในงาน และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้า เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง กรณีศึกษา “กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานกลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management ในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งทั้งหมด จำนวน 150 คน (ข้อมูล ณ มิถุนายน 2554)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานกลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management ในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง โดยเก็บข้อมูลจากทุกๆ หน่วยของประชากร คือ จากจำนวนพนักงานทั้งหมดเท่ากับ 150 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงานในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และเสนอแนะเพิ่มเติม ก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับ พนักงาน ศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาในสถาบันการเงินการเงิน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2550: 34-35) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2553: 343) นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือของแบบสอบถามได้ผลดังนี้

ค่าความเชื่อมั่น แบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง กรณีศึกษา “กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management” ในด้านต่าง ๆ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .8292 และแบบสอบถามส่วนที่ 3 ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .920

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อวัดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง กรณีศึกษา “กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management” โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงาน โดยเป็นแบบสอบถามในรูปมาตราลิกเคอร์ต (Likert Scale) (Zikmund William G., 1997 อ้างในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541:168) เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรรกาคัดชั้น (Interval Scale) และเป็นคำถามปลายปิดมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงการกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 2

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ได้กำหนดไว้โดยใช้มาตรวัดตัวแปรที่ต้องการวิเคราะห์ มาแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน ตั้งแต่ 1-5 คะแนน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 58) ให้คะแนนหรือนำหนักจากเห็นด้วยอย่างยิ่งไปหาไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งเป็น 5 ถึง 1 ตามลำดับ

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 29)

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

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ย ต่อการแปลความหมายจัดอันดับของแบบสอบถามส่วนที่ 2

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมายจัดอยู่ในอันดับ
4.21 – 5.00	ปัจจัยในแต่ละด้านในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ปัจจัยในแต่ละด้านในระดับมาก
2.61 – 3.40	ปัจจัยในแต่ละด้านในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ปัจจัยในแต่ละด้านในระดับน้อย
1.00 – 1.80	ปัจจัยในแต่ละด้านในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยเป็นแบบสอบถามในรูปมาตราลิกเคิร์ต (Likert Scale) (Zikmund William G., 1997 อ้างในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541:168) เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และเป็นคำถามปลายปิดมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงการกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 3

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ได้กำหนดไว้โดยใช้มาตรวัดตัวแปรที่ต้องการวิเคราะห์ มาแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน ตั้งแต่ 1-5 คะแนน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 58) ให้คะแนนหรือนำหนักจากเห็นด้วยอย่างยิ่งไปหาไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งเป็น 5 ถึง 1 ตามลำดับ

การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544: 29)

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

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ย ต่อการแปลความหมายจัดอันดับของแบบสอบถาม
ส่วนที่ 3

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมายจัดอยู่ในอันดับ
4.21 – 5.00	พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก
2.61 – 3.40	พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับน้อย
1.00 – 1.80	พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

โครงการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อช่วยสร้างความเข้าใจพื้นฐานในการวิจัย ช่วยออกแบบสอบถาม ตลอดจนช่วยให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้นโดยมีแหล่งที่มาของข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 ชุด ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวน โดยขอความร่วมมือจากพนักงานในองค์กร ซึ่งได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามนั้นโดยให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคำตอบแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Edition) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วจะนำมาประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Science for Windows Version 11.5) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentages) และการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

4.4.1 การทดสอบสมมติฐานในส่วนที่ 1 โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน โดยใช้ t-test ในการทดสอบสมมติฐาน ส่วนที่ 1 เฉพาะเพศ และใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จึงทดสอบรายคู่โดยใช้ Least – Significant Difference (LSD) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างอีกขึ้นหนึ่ง

4.4.2 การทดสอบสมมติฐานในส่วนที่ 2 และ 3 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2546: 314) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานกับความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 449-450)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ

f แทน ความถี่ของข้อมูล
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ โดยใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 39)

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X_i$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ โดยใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 39)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
 X_i แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 \bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา

(α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2553: 445)

$$\alpha = \frac{k \text{ covariance} / \text{variance}}{1 + (k - 1) \text{ covariance} / \text{variance}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	k	แทน	จำนวนค่าถาม
	$\overline{\text{Covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนร่วมระหว่างค่าถาม ต่างๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของค่าถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t-test Independent (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2541: 162)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
	\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มประชากรที่ 1
	\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มประชากรที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากรที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากรที่ 2

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ในเรื่องของตัวแปรด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 175)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาในการ F-distribution
	MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$$MS_b = \frac{SS_b}{(k-1)}$$

$$MS_w = \frac{SS_w}{(n-k)}$$

เมื่อ	SS_b	แทน	ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม
	SS_w	แทน	ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนสมาชิกทั้งหมด
	$(k-1)$	แทน	degree of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม (df_b)
	$(n-k)$	แทน	degree of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม (df_w)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 258)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSD \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ	$t_{1-\alpha/2; n-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม
	MSD	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)
	n_i	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i
	n_j	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

3.3 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 316)

$$r_{xy} = \frac{nxy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ

r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
$\sum y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
n	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ (กัลยา วาณิชบัญชา. 2544: 280) ซึ่งความหมายของค่า r มีดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
 2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
 3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก
 4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก
 5. ถ้า r เท่ากับ 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
 6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย
- สำหรับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 316) กำหนดได้

ดังนี้

- ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
- ถ้าค่า r มีค่าระหว่าง 0.3 - 0.7 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
- ถ้าค่า r มีค่าน้อยกว่า 0.3 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- ถ้าค่า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง กรณีศึกษา “กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management” โดยการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F -Ratio	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F - Distribution
Sig.2 tailed	แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
LSD	แทน Least Significant Difference
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอ ออกเป็น 5 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานในองค์กรธุรกิจสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความน่าเชื่อถือและพึงพอใจขององค์กร และด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรของพนักงานในองค์กรธุรกิจสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กรธุรกิจสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความน่าเชื่อถือและพึงพอใจขององค์กร และด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน โดยการแจกแจงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ดังตาราง

ตาราง 5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน อายุ และระยะเวลาในการทำงาน

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.1 เพศ		
ชาย	52	34.70
หญิง	98	65.30
รวม	150	100.00
1.2 ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	9.30
ปริญญาตรี	67	44.70
สูงกว่าปริญญาตรี	69	46.00
รวม	150	100.00
1.3 สถานภาพสมรส		
โสด	100	66.70
สมรส	41	27.30
หย่าร้าง	9	6.00
รวม	150	100.00
1.4 ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับชั้นตรี	21	14.00
พนักงานระดับชั้นโท	40	26.70
พนักงานระดับชั้นเอก	42	28.00
พนักงานระดับชั้นอาวุโสพิเศษ	28	18.70
พนักงานระดับชั้นบริหาร	19	12.70
รวม	150	100.00

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.5 อายุ		
20-30 ปี	63	42.00
31-40 ปี	45	30.00
41-50 ปี	25	16.70
51 ปีขึ้นไป	17	11.30
รวม	150	100.00
1.6 ระยะเวลาในการทำงาน		
1- 5 ปี	59	39.30
6-10 ปี	36	24.00
11-15 ปี	13	8.70
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	42	28.00
รวม	150	100.00

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 150 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 65.30 และเป็นเพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 โดยสรุปพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 และเป็นพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 และสถานภาพหย่าร้าง มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6 โดยสรุปพนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสดมากกว่ามีสถานภาพสมรสและหย่าร้าง ตามลำดับ

ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับชั้นเอก มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 พนักงานระดับชั้นโท มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 พนักงานระดับชั้น

อาวุโสพิเศษ/ผู้ชำนาญการ มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 พนักงานระดับชั้นตรี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และเป็นพนักงานระดับชั้นบริหาร มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 โดยสรุปพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับชั้นเอก มากกว่า พนักงานระดับชั้นโท พนักงานระดับชั้นตรี พนักงานระดับชั้นอาวุโสพิเศษ/ผู้ชำนาญการ และ พนักงานระดับชั้นบริหาร ตามลำดับ

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 พนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 และเป็นพนักงานที่มีอายุมากกว่า 51 ปี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการทำงาน พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 15 ปี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานในองค์กรธุรกิจสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตาราง

ตาราง 6 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง โดยรวมแต่ละรายด้านของปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	3.53	0.812	มาก
ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	3.92	0.911	มาก
ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	3.51	0.989	มาก
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.46	0.996	มาก
ผลรวมปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.61	0.584	มาก

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวม มีความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานโดยรวมระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.61 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.584 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวม ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.911

พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวม ด้านความมีอิสระในการทำงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.812

พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวม ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.989

พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวม ด้านความก้าวหน้าในการทำงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.996

ตาราง 7 แสดงระดับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในด้านความมีอิสระในการทำงาน

ด้านความมีอิสระในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
สามารถใช้วิจารณญาณเพื่อตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มที่	3.57	0.744	มาก
มีอิสระในการทำงานและได้ใช้ความคิดอย่างสร้างสรรค์	3.49	0.880	มาก
ผลรวมด้านความมีอิสระในการทำงาน	3.53	0.669	มาก

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะของงานที่ปฏิบัติของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ด้านความมีอิสระในการทำงานโดยรวม มีความมีอิสระในการทำงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.669

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อ พนักงานสามารถใช้วิจารณญาณของตนเพื่อตัดสินใจในการทำงานในส่วนที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.744 มีอิสระในการปฏิบัติงานในระดับมาก รองลงมาในข้อมีอิสระในการทำงานและได้ใช้ความคิดอย่างสร้างสรรค์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.880 มีอิสระในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ตาราง 8 แสดงระดับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้ผู้ร่วมงาน อยู่เสมอ	3.79	0.892	มาก
ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	4.11	0.831	มาก
ผู้ร่วมงานให้ความร่วมมือกับท่านในการทำงาน	3.88	1.009	มาก
ผลรวมด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	3.93	0.739	มาก

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะของงานที่ปฏิบัติของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยรวม มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.739

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดีมีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.831 มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในระดับมาก รองลงมาในข้อท่านรู้สึกว่าคุณร่วมงานให้ความร่วมมือกับท่านในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.009 มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในระดับมาก และในข้อ งานของท่านต้องถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้ผู้ร่วมงานอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.892 มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในระดับมาก

ตาราง 9 แสดงระดับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้เสนอแนวทางและวิธีแก้ไข เพื่อปรับปรุงการทำงานของท่านได้ตลอดเวลา	3.80	0.996	มาก
เมื่อมีการประชุมในการบริหารงานท่านมักจะได้รับเชิญ ให้เข้าร่วมด้วย	3.68	1.004	มาก
ท่านได้มีส่วนร่วมในการวางแผนโครงสร้างการ บริหารงานของหน่วยงานท่าน	3.05	0.967	ปานกลาง
ผลรวมด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	3.51	0.817	มาก

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ในด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานโดยรวม มีส่วนร่วมในการบริหารงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.817

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อ ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้เสนอแนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของ ท่านได้ตลอดเวลา มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.996 มีส่วนร่วมในการบริหารงานในระดับมาก รองลงมา ในข้อ เมื่อมีการประชุมในการบริหารงาน ท่านมักจะได้รับการเชิญให้เข้าร่วมด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.004 มีส่วนร่วมในการบริหารงานในระดับมาก และในข้อ ท่านได้มีส่วนร่วมในการวางแผนโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.967 มีส่วนร่วมในการบริหารงานในระดับปานกลาง

ตาราง 10 แสดงระดับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	\bar{X}	S.D	ระดับ
องค์กรของท่านมีนโยบายในการวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ	3.69	0.968	มาก
หน่วยงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง	3.39	0.975	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสก้าวหน้าโดยการส่งเสริมให้มีการเรียนต่อหรือส่งไปฝึกอบรมอยู่เสมอ	3.30	1.042	ปานกลาง
ผลรวมด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.61	0.584	มาก

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ในด้านความก้าวหน้าในการทำงานโดยรวม มีความก้าวหน้าในการทำงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.584

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อ องค์กรของท่านมีนโยบายในการวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.968 มีความก้าวหน้าในการทำงานในระดับมาก รองลงมาในข้อหน่วยงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.975 มีความก้าวหน้าในการทำงานในระดับปานกลาง และ ในข้อ หน่วยงานของ

ท่านส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสก้าวหน้าโดยการส่งเสริมให้มีการเรียนต่อหรือส่งไปฝึกอบรมต่างๆ อยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.042 มีความก้าวหน้าในการทำงานในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกรู้ว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กร และด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตาราง

ตาราง 11 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ในด้านโดยรวมแต่ละรายด้านของปัจจัยด้านประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความรู้สึกรู้ว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	3.60	0.528	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กร	3.74	0.639	มาก
ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร	3.42	0.675	มาก
ผลรวมปัจจัยด้านประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	3.57	0.492	มาก

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งต่อปัจจัยด้านประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานโดยรวม มีปัจจัยด้านประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.492 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวม ด้านความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กรในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.639

พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวม ด้านความรู้สึกรู้ว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.528

พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นต่อบัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวม ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.675

ตาราง 12 แสดงระดับปัจจัยด้านประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร

ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	\bar{X}	S.D	ระดับ
ท่านรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญๆของหน่วยงาน	3.21	0.824	ปานกลาง
ท่านได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.69	0.656	มาก
งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร	3.76	0.772	มาก
ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหน่วยงาน	3.74	0.572	มาก
ผลรวมด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	3.60	0.528	มาก

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งต่อบัจจัยด้านประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.528

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้องานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.772 มีประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรในระดับมาก ในข้อ ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.572 มีประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรในระดับมาก ในข้อท่านได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.656 มีประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรในระดับมาก และในข้อ ท่านรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญๆของหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.824 มีประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรในระดับปานกลาง

ตาราง 13 แสดงระดับปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในด้านความน่าเชื่อถือและพึงพอใจขององค์กร

ด้านความน่าเชื่อถือและพึงพอใจขององค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานในองค์กรนี้	3.88	0.747	มาก
ท่านรู้สึกปลอดภัยและมีความสุขในขณะที่ทำงาน	3.60	0.733	มาก
ผลรวมด้านความน่าเชื่อถือและพึงพอใจขององค์กร	3.74	0.639	มาก

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งต่อบัณฑิตด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความน่าเชื่อถือและพึงพอใจขององค์กรโดยรวม ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.639

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานในองค์กรนี้ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.747 มีประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในด้านความน่าเชื่อถือและพึงพอใจขององค์กรในระดับมาก และในข้อท่านรู้สึกปลอดภัยและมีความสุขในขณะที่ทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.733 มีประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในด้านความน่าเชื่อถือและพึงพอใจขององค์กรในระดับมาก

ตาราง 14 แสดงระดับปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจาก องค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ได้รับเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทนอย่าง เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.40	0.844	ปานกลาง
การทำงานที่องค์กรนี้ทำให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ และความสามารถเสมอ	3.58	0.796	มาก
ได้รับสวัสดิการที่องค์กรจัดหาได้อย่างเพียงพอแก่ความ ต้องการ	3.28	0.892	ปานกลาง
ผลรวมด้านคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจาก องค์กร	3.42	0.675	มาก

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งต่อบัณฑิตด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.675

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อการทำงานที่องค์กรนี้ทำให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถเสมอ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.796 มีประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในด้านคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรในระดับมาก ในข้อได้รับเงินเดือน สวัสดิการ และ ค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.844 มีประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในด้านคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรในระดับปานกลาง และ ในข้อได้รับสวัสดิการที่องค์กรจัดหาได้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.892 มีประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในด้านคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตาราง 15 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรโดยรวม

ความผูกพันของพนักงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความผูกพันต่อองค์กร
ท่านมีความจงรักภักดีต่อสถาบันการเงินแห่งนี้	3.96	0.497	มาก
ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ	4.11	0.597	มาก
หากสภาพการทำงานของท่านเปลี่ยนแปลงไปก็จะไม่เป็นสาเหตุให้ท่านลาออกจากงาน	3.64	0.752	มาก
ท่านเต็มใจที่จะบอกแก่ผู้อื่นอยู่เสมอว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่เยี่ยมมาก	3.81	0.669	มาก
ท่านทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์กรที่ท่านทำงานอยู่เสมอ	3.98	0.680	มาก
ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้หน่วยงานของท่านประสบความสำเร็จ	4.05	0.702	มาก
ผลรวมความผูกพัน	3.93	0.425	มาก

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันของพนักงานต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่งโดยรวม มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.425 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีรายละเอียดดังนี้

ข้อท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จมีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.597 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก

ข้อ ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้หน่วยงานของท่านประสบความสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.702 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก

ข้อ ท่านทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์กรที่ท่านทำงานอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.680 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก

ข้อ ท่านเต็มใจที่จะบอกแก่ผู้อื่นอยู่เสมอว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่เยี่ยมมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .669 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก

ข้อ หากสภาพการทำงานของท่านเปลี่ยนแปลงไปก็จะเป็นสาเหตุให้ท่านลาออกจากงานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.752 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ คือ

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 6 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 16

ตาราง 16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศ	t-test for Equality of Means			
		\bar{X}	S.D	t	Sig. (2-tailed)
	ชาย	3.92	0.372	-0.054	0.957
	หญิง	3.93	0.452		

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันโดยรวมต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.957 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน ที่ระดับ

นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุต่อความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.146	3	0.382	2.160	0.095
	ภายในกลุ่ม	25.818	146	0.177		
	รวม	26.914	149			

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งจำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.095 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสต่อความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.887	2	0.443	2.499	0.086
	ภายในกลุ่ม	26.077	147	0.177		
	รวม	26.964	149			

จากตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.086 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดต่อความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.328	2	0.664	3.806	0.024*
	ภายในกลุ่ม	25.636	147	0.174		
	รวม	26.964	149			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง จำแนกระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ระดับการศึกษาสูงสุด	\bar{X}	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.14	-	0.30* (0.014)	-1.694 (0.168)
ความผูกพัน ปริญญาตรี	3.84		-	-.14 (0.061)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.97			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี โดยเฉลี่ยมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference

(LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 21

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับชั้นตามตำแหน่งงานต่อความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.076	4	0.519	3.024	0.02*
	ภายในกลุ่ม	24.888	145	0.172		
	รวม	26.964	149			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับชั้นตามตำแหน่งงาน โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับชั้นตามตำแหน่งงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน	\bar{X}	ชั้นตรี	ชั้นโท	ชั้นเอก	ชั้นอาวุโสพิเศษ/ ผู้อำนวยการ	ชั้นบริหาร
ความผูกพัน		3.81	-	-0.09	-0.02	-0.26*
			(0.441)	(0.830)	(0.030)	(0.015)
		3.89	-	-0.06	-0.18	-0.24*
				(0.496)	(0.888)	(0.043)
		3.83		-	-0.24*	-0.30*
					(0.02)	(0.010)
ชั้นอาวุโสพิเศษ/ ผู้อำนวยการ	4.07				-	-0.06
ชั้นบริหาร	4.13					(0.626)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับชั้นตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นตรี มีความผูกพันต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจาก พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นอาวุโสพิเศษ/ผู้อำนวยการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นตรี โดยเฉลี่ยมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นอาวุโสพิเศษ/ผู้อำนวยการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26 พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นตรี มีความผูกพันต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นบริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นตรี โดยเฉลี่ยมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32 พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นโท มีความผูกพันต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นบริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นโท โดยเฉลี่ยมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นบริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นเอกมีความผูกพันต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นอาวุโสพิเศษ/ผู้ชำนาญการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นเอก โดยเฉลี่ยมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นอาวุโสพิเศษ/ผู้ชำนาญการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24 และ พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นเอกมีความผูกพันต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับชั้นบริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นเอก โดยเฉลี่ยมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 23

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการทำงานต่อความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.741	3	0.247	1.375	0.253
	ภายในกลุ่ม	26.223	146	0.180		
	รวม	26.964	149			

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.253 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

H_1 : ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งถ้ามีค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 24

ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านความมีอิสระในการทำงาน ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมีอิสระในการทำงาน	Pearson Correlation	Sig	ระดับ ความสัมพันธ์
ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองเพื่อตัดสินใจ ในการทำงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบได้อย่าง เต็มที่	0.112	0.173	ไม่มีความสัมพันธ์
ท่านรู้สึกว่าตัวเองมีอิสระในการทำงานและได้ใช้ ความคิดอย่างสร้างสรรค์	0.232**	0.004	ค่อนข้างต่ำ
ด้านความมีอิสระในการทำงานโดยรวม	0.205*	0.012	ค่อนข้างต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านความมีอิสระในการทำงาน ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ค่า Sig เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.205 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานในองค์กรได้รับอิสระในการทำงานมากขึ้น ก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถวิเคราะห์เป็นรายข้อได้ดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความมีอิสระในการทำงาน ในข้อท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองเพื่อตัดสินใจในการทำงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ค่า Sig เท่ากับ 0.173 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความมีอิสระในการทำงาน ในข้อท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองเพื่อตัดสินใจในการทำงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความมีอิสระในการทำงาน ในข้อท่านรู้สึกว่าคุณเองมีอิสระในการทำงานและได้ใช้ความคิดอย่างสร้างสรรค์ ค่า Sig เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความมีอิสระในการทำงาน ในข้อท่านรู้สึกว่าคุณเองมีอิสระในการทำงานและได้ใช้ความคิดอย่างสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.232 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานในองค์กรได้รับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความมีอิสระในการทำงาน ในข้อ ท่านรู้สึกว่าคุณเองมีอิสระในการทำงานและได้ใช้ความคิดอย่างสร้างสรรค์มากขึ้น ก็จะมีผลผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ตาราง 25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	Pearson Correlation	Sig	ระดับ ความสัมพันธ์
งานของท่านต้องให้ความรู้และถ่ายทอด ประสบการณ์ให้ผู้ร่วมงานอยู่เสมอ	0.220**	0.007	ค่อนข้างต่ำ
ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานของท่านได้ เป็นอย่างดี	0.206*	0.011	ค่อนข้างต่ำ
ท่านรู้สึกว่าผู้ร่วมงานให้ความร่วมมือกับท่าน ในการทำงาน	0.204*	0.012	ค่อนข้างต่ำ
ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยรวม	0.259**	0.001	ค่อนข้างต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านงานที่มีโอกาส

ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.259 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับก่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานในองค์กรได้รับงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมากขึ้น ก็มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถวิเคราะห์เป็นรายชื่อได้ดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ในข้องานของท่าน ต้องให้ความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ให้ผู้ร่วมงานอยู่เสมอ ค่า Sig เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ในข้องานของท่านต้องให้ความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ให้ผู้ร่วมงานอยู่เสมอ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.220 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับก่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานในองค์กรได้รับงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ในข้องานของท่านต้องให้ความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ให้ผู้ร่วมงานอยู่เสมอมากขึ้น ก็มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ในข้อท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดี ค่า Sig เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ในข้อท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.206 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับก่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานในองค์กรได้รับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ในข้อท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดีมากขึ้น ก็มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ในข้อท่านรู้สึกที่ผู้ร่วมงานให้ความร่วมมือกับท่านในการทำงาน ค่า Sig เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ในข้อท่านรู้สึกที่ผู้ร่วมงานให้ความร่วมมือกับท่านในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.204 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับก่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานในองค์กรได้รับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ในข้อท่านรู้สึกที่ผู้ร่วมงานให้ความร่วมมือกับท่านในการทำงานมากขึ้น ก็มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	Pearson	Sig	ระดับ
ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	Correlation		ความสัมพันธ์
ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของ ท่านได้ตลอดเวลา	0.291**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
เมื่อมีการประชุมในการบริหารงานท่านจะได้รับเชิญให้เข้าร่วมด้วย	0.283**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
ท่านได้มีส่วนร่วมในการวางแผนโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานของท่าน	0.295**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานโดยรวม	0.350**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.350 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมในการบริหารงานมากขึ้น ก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นปานกลาง และสามารถวิเคราะห์เป็นรายข้อได้ดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของ ท่านได้ตลอดเวลา ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาส

ให้ท่านเสนอแนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของท่านได้ตลอดเวลา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.291 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของ ท่านได้ตลอดเวลามากขึ้น ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ในข้อเมื่อมีการประชุมในการบริหารงานท่านจะได้รับเชิญให้เข้าร่วมด้วย ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ในข้อเมื่อมีการประชุมในการบริหารงานท่านจะได้รับเชิญให้เข้าร่วมด้วย มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.283 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ในข้อเมื่อมีการประชุมในการบริหารงานท่านจะได้รับเชิญให้เข้าร่วมด้วยมากขึ้น ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ในข้อท่านได้มีส่วนร่วมในการวางแผนโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานของท่าน ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ในข้อท่านได้มีส่วนร่วมในการวางแผนโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานของท่าน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.295 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ในข้อท่านได้มีส่วนร่วมในการวางแผนโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานของท่านมากขึ้น ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	Pearson Correlation	Sig	ระดับ ความสัมพันธ์
องค์กรของท่านมีนโยบายในการวางแผนพัฒนา ความก้าวหน้าในอาชีพ	0.264**	0.001	ค่อนข้างต่ำ
หน่วยงานที่ท่านทำอยู่นั้นมีโอกาสได้รับการเลื่อน ตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง	0.289**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานได้มี โอกาสก้าวหน้าโดยการส่งเสริมให้มีการเรียนต่อ หรือส่งไปฝึกอบรมต่างๆ อยู่เสมอ	0.128	0.119	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความก้าวหน้าในการทำงานโดยรวม	0.372**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.372 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานในองค์กรมีความก้าวหน้าในการทำงานมากขึ้น ก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นปานกลาง และสามารถวิเคราะห์เป็นรายข้อได้ดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในข้อองค์กรของท่านมีนโยบายในการวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ ค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในข้อองค์กรของท่านมีนโยบายในการวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.264 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้า

พนักงานในองค์กรมีความก้าวหน้าในการทำงาน ในข้อ องค์การของท่านมีนโยบายในการวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพมากขึ้น ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในข้อหน่วยงานที่ท่านทำอยู่นั้นมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในข้อหน่วยงานที่ท่านทำอยู่นั้นมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.289 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานในองค์กรมีความก้าวหน้าในการทำงาน ในข้อหน่วยงานที่ท่านทำอยู่นั้นมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างต่อเนื่องมากขึ้น ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในข้อหน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสก้าวหน้าโดยการส่งเสริมให้มีการเรียนต่อ หรือส่งไปฝึกอบรมต่างๆ อยู่เสมอ ค่า Sig เท่ากับ 0.119 ซึ่งมากกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในข้อหน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสก้าวหน้าโดยการส่งเสริมให้มีการเรียนต่อ หรือส่งไปฝึกอบรมต่างๆ อยู่เสมอ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร และด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร และด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์ ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

H_1 : ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร และด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีความสัมพันธ์ ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งถ้ามีค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 28

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร	Pearson Correlation	Sig	ระดับความสัมพันธ์
ท่านรู้สึกว่าตัวเองมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญ ๆ ของหน่วยงาน	0.305**	0.000	ปานกลาง
ท่านได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	0.340**	0.000	ปานกลาง
งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร	0.378**	0.000	ปานกลาง
ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหน่วยงาน	0.332**	0.000	ปานกลาง
ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร โดยรวม	0.453**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.453 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานในองค์กรให้ความสำคัญกับตนเองมากขึ้น ก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นปานกลาง และสามารถวิเคราะห์เป็นรายข้อได้ดังนี้

ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ในข้อ ท่านรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญ ๆ ของหน่วยงาน ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ในข้อ ท่านรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญ ๆ ของหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.305 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานในองค์กรให้ความสำคัญกับตนเองมากขึ้น ก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นปานกลาง

ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ในข้อ ท่านได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ในข้อ ท่านได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.340 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานในองค์กรให้ความสำคัญกับตนเองมากขึ้น ก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นปานกลาง

ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ในข้อ งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ในข้อ งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.378 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานในองค์กรให้ความสำคัญกับตนเองมากขึ้น ก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นปานกลาง

ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ในข้อ ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหน่วยงาน ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ในข้อ ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.332 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานในองค์กรให้ความสำคัญกับตนเองต่อองค์กร ในข้อ ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานมากขึ้น ก็จะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพิ่มขึ้นปานกลาง

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กร ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	Pearson Correlation	Sig	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กร			
ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานในองค์กรแห่งนี้	0.358**	0.000	ปานกลาง
ท่านรู้สึกปลอดภัยและมีความสุขในขณะที่ทำงาน	0.493**	0.000	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบในงานโดยรวม	0.492**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กร ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.492 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมี

ความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานในองค์กรสามารถพึงพาองค์กรและองค์กรมีความน่าเชื่อถือได้มากขึ้น ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นปานกลาง และสามารถวิเคราะห์เป็นรายข้อได้ดังนี้

ปัจจัยด้านประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กร ในข้อ ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานในองค์กรแห่งนี้ ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กร ในข้อ ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานในองค์กรแห่งนี้ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.358 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานในองค์กรสามารถพึงพาองค์กรและองค์กรมีความน่าเชื่อถือได้ ในข้อ ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานในองค์กรแห่งนี้มากขึ้น ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นปานกลาง

ปัจจัยด้านประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กร ในข้อ ท่านรู้สึกปลอดภัยและมีความสุขในขณะที่ทำงาน ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กร ในข้อ ท่านรู้สึกปลอดภัยและมีความสุขในขณะที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.493 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานในองค์กรสามารถพึงพาองค์กรและองค์กรมีความน่าเชื่อถือได้ ในข้อ ท่านรู้สึกปลอดภัยและมีความสุขในขณะที่ทำงานมากขึ้น ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นปานกลาง

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน			
ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร	Pearson Correlation	Sig	ระดับความสัมพันธ์
ท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการและค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน	0.393**	0.000	ปานกลาง
การทำงานที่องค์กรนี้ทำให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถเสมอ	0.416**	0.000	ปานกลาง
ท่านได้รับสวัสดิการที่องค์กรจัดหาให้ได้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการ	0.139	0.089	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรโดยรวม	0.389**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.389 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานในองค์กรได้รับประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน ในด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรมากขึ้น ก็มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นปานกลาง และสามารถวิเคราะห์เป็นรายข้อได้ดังนี้

ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ในข้อ ท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการและค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)

และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ในข้อ ท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการและค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.393 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานในองค์กรได้รับสิ่งที่ตนคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ในข้อท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการและค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่านมากขึ้น ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นปานกลาง

ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ในข้อ การทำงานที่องค์กรนี้ทำให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถเสมอ ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ในข้อ การทำงานที่องค์กรนี้ทำให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถเสมอ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.416 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานในองค์กรได้รับสิ่งที่ตนคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ในข้อ การทำงานที่องค์กรนี้ทำให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถเสมอมากขึ้น ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นปานกลาง

ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ในข้อ ท่านได้รับสวัสดิการที่องค์กรจัดหาให้ได้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการ ค่า Sig เท่ากับ 0.089 ซึ่งมากกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ในข้อ ท่านได้รับสวัสดิการที่องค์กรจัดหาให้ได้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 31 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1	พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน		Independent t-test, One Way ANOVA
1.1	พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-test
1.2	พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA
1.3	พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA
1.4	พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA
1.5	พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA
1.6	พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA

ตาราง 31 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
2	ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง		Pearson Correlation
2.1	ด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน โดยรวมของพนักงานในองค์กร 1. ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองเพื่อตัดสินใจในการทำงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ 2. ท่านรู้สึกว่าคุณเองมีอิสระในการทำงานและได้ใช้ความคิดอย่างสร้างสรรค์	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation Pearson Correlation
2.2	ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน โดยรวมของพนักงานในองค์กร 1. งานของท่านต้องให้ความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ให้ผู้ร่วมงานอยู่เสมอ 2. ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดี 3. ท่านรู้สึกว่าผู้ร่วมงานให้ความร่วมมือกับท่านในการทำงาน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน สอดคล้องกับ สมมติฐาน สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation Pearson Correlation Pearson Correlation
2.3	ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน มีความสัมพันธ์ ต่อความผูกพัน โดยรวมของพนักงานในองค์กร 1. ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของ ท่านได้ตลอดเวลา	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 31 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
2.	เมื่อมีการประชุมในการบริหารงานท่านจะได้รับเชิญให้เข้าร่วมด้วย	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
	3. ท่านได้มีส่วนร่วมในการวางแผนโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานของท่าน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.4	ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน โดยรวมของพนักงานในองค์กร		
1.	องค์กรของท่านมีนโยบายในการวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
	2. หน่วยงานที่ท่านทำอยู่นั้นมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.	หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสก้าวหน้าโดยการส่งเสริมให้มีการเรียนต่อหรือส่งไปฝึกอบรมต่าง ๆ อยู่เสมอ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
	3	ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความน่าเชื่อถือ และพึงพาได้ขององค์กร และด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง	Pearson Correlation
3.1	ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน โดยรวมของพนักงานในองค์กร		
1.	ท่านรู้สึกว่าตัวเองมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญ ๆ ของหน่วยงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
	2. ท่านได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 31 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
3.	งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
	4. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหน่วยงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.2	ด้านความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน โดยรวมของพนักงานในองค์กร		
	1. ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานในองค์กรแห่งนี้	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
	2. ท่านรู้สึกปลอดภัยและมีความสุขในขณะที่ทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.3	ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน โดยรวมของพนักงานในองค์กร		
	1. ท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการและค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
	2. การทำงานที่องค์กรนี้ทำให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถเสมอ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
	3. ท่านได้รับสวัสดิการที่องค์กรจัดหาให้ได้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง กรณีศึกษา “กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management” ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้จะได้ทราบปัจจัยด้านใดที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร เพื่อที่จะได้นำข้อมูลเบื้องต้นมาปรับใช้ในการแก้ปัญหาให้พนักงานเกิดความรักและความผูกพันในองค์กรมากยิ่งขึ้น การที่พนักงานมีปัจจัยต่างๆสูง ทำให้พนักงานเกิดความพอใจในงาน ใช้ความสามารถทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จอันนำไปสู่การสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้แก่องค์กรต่อไป ผลของการศึกษาครั้งนี้จะเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดปัจจัยต่างๆ ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน และ ความผูกพันของพนักงานต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ กับความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานกับความผูกพันของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการธำรงรักษาบุคลากรขององค์กรให้คงอยู่กับองค์กรตลอดไป
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานกลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management ในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งทั้งหมด จำนวน 150 คน (ข้อมูล ณ มิถุนายน 2554)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานกลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management ในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง โดยเก็บข้อมูลจากทุกๆ หน่วยของประชากร คือ จากจำนวนพนักงานทั้งหมดเท่ากับ 150 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ได้แก่

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านงานที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร และด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

โดยมีลักษณะคำถามปลายปิดโดยใช้ระดับมาตรวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert Scale โดยแต่ละข้อแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงาน จำนวน 6 ข้อ โดยมีลักษณะคำถามปลายปิดโดยใช้ระดับมาตรวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert Scale โดยแต่ละข้อแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อช่วยสร้างความเข้าใจพื้นฐานในการวิจัย ช่วยออกแบบสอบถาม ตลอดจนช่วยให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยมีแหล่งที่มาของข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 ชุด ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวน โดยขอความร่วมมือจากพนักงานในองค์กร ซึ่งได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามนั้นโดยให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม

การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคำตอบแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Edition) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วจะนำมาประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Science for Windows Version 11.5) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentages) และการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

4.4 การทดสอบสมมุติฐาน

4.4.1 การทดสอบสมมุติฐานในส่วนที่ 1 โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน โดยใช้ t-test ในการทดสอบสมมุติฐานส่วนที่ 1 เฉพาะเพศ และใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จึงทดสอบรายคู่โดยใช้ Least – Significant Difference (LSD) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างอีกขึ้นหนึ่ง

4.4.2 การทดสอบสมมุติฐานในส่วนที่ 2 และ 3 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานกับความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่และ ร้อยละ (Percentage) และใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ ความผูกพันต่อองค์กร ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย

2.1 สถิติ Independent t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ ในการทดสอบ t-test หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances not assumed โดยจะทำการทดสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene test

2.2 สถิติ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาตามตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน

ใช้ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

2.2.1 กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะใช้วิธี Fisher's Least – Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน

2.3 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และ 3 หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานกับความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง กรณีศึกษา “กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management” สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 65.30 และเป็นเพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70

2. พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด วุฒิการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 44.70 และเป็นพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ตามลำดับ

3. พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 และเป็นพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

4. พนักงานส่วนใหญ่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงาน เป็นพนักงานระดับชั้นเอก มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาเป็นพนักงานระดับชั้นโท มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 เป็นพนักงานระดับชั้นอาวุโสพิเศษ/ผู้ชำนาญการ มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 เป็นพนักงานระดับชั้นตรี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และเป็นพนักงานระดับชั้นบริหาร มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70

5. พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 พนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 และเป็นพนักงานที่มีอายุมากกว่า 51 ปี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 ตามลำดับ

6. พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 15 ปี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานในองค์กรธุรกิจสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงาน เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวม มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.584 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.911 รองลงมาด้านความมีอิสระในการทำงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.812 รองลงมาด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.989 และ ด้านความก้าวหน้าในการทำงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.996 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านความมีอิสระในการทำงาน

พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ต่อปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความมีอิสระในการทำงานในระดับมากทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.669 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานสามารถใช้วิจารณญาณของตนเพื่อตัดสินใจในการทำงานในส่วนที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ มีระดับค่าคะแนน

เฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.744 มีอิสระในการปฏิบัติงานมาก และมีอิสระในการทำงานและได้ใช้ความคิดอย่างสร้างสรรค์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.880 มีอิสระในการปฏิบัติงานมาก

ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ต่อบัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยรวม มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในระดับมากทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.739 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดี มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.831 มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในระดับมาก รองลงมา ท่านรู้สึกว่าคุณร่วมงานให้ความร่วมมือกับท่านในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.009 มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในระดับมาก และ งานของท่านต้องถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้ผู้ร่วมงานอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.892 มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในระดับมาก

ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ต่อบัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานโดยรวม มีส่วนร่วมในการบริหารงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.817 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้เสนอแนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของงานท่านได้ตลอดเวลา มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.996 มีส่วนร่วมในการบริหารงานในระดับมาก รองลงมา เมื่อมีการประชุมในการบริหารงานท่านมักจะได้รับเชิญให้เข้าร่วมด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.004 มีส่วนร่วมในการบริหารงานในระดับมาก และท่านได้มีส่วนร่วมในการวางแผนโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.967 มีส่วนร่วมในการบริหารงานในระดับปานกลาง

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ต่อบัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านความก้าวหน้าในการทำงานโดยรวม มีความก้าวหน้าในการทำงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.584 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์กรของท่านมีนโยบายในการวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.968 มีความก้าวหน้าในการทำงานในระดับมาก รองลงมา หน่วยงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.975 มีความก้าวหน้าในการทำงานในระดับปานกลาง และ หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสก้าวหน้าโดยการส่งเสริมให้มีการเรียนต่อหรือส่งไป

ฝีกอบรมต่างๆ อยู่เสมอโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.042 มีความก้าวหน้าในการทำงานในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงาน เกี่ยวกับปัจจัยด้านประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานโดยรวม มีปัจจัยด้านประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.492 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.639 มีปัจจัยด้านประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.528 และด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.675 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบว่า

ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร

พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ต่อ ปัจจัยด้านประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรโดยรวม ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.528 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.772 มีประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรในระดับมากที่สุด ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.572 มีประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรในระดับมากที่สุด ท่านได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.656 มีประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรในระดับมากที่สุด และท่านรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญๆของหน่วยงานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.824 มีประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรในระดับปานกลาง

ด้านความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กร

พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ต่อ ปัจจัยด้านประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กรโดยรวม ในระดับมากที่สุดทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.639 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่าน

มีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานในองค์กรนี้ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.747 มีประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในด้านความน่าเชื่อถือและพึงพอใจขององค์กรในระดับมาก และท่านรู้สึกปลอดภัยและมีความสุขในขณะที่ทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.733 มีประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในด้านความน่าเชื่อถือและพึงพอใจขององค์กรในระดับมาก

ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ต่อ ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรโดยรวม ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.675 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การทำงานที่องค์กรนี้ทำให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถเสมอ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.796 มีประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในด้านคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรในระดับมาก ท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการ และค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.844 มีประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในด้านคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรในระดับปานกลาง และ ท่านได้รับสวัสดิการที่องค์กรจัดหาได้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.892 มีประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในด้านคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า

ผลการวิเคราะห์ ความผูกพันของพนักงานต่อ สถาบันการเงินแห่งหนึ่งโดยรวม มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.425 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จมีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.597 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก

ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้หน่วยงานของท่านประสบความสำเร็จโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.702 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก

ท่านทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์กรที่ท่านทำงานอยู่เสมอโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.680 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก

ท่านเต็มใจที่จะบอกแก่ผู้อื่นอยู่เสมอว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่เยี่ยมมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .669 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก

หากสภาพการทำงานของท่านเปลี่ยนแปลงไปก็จะเป็นสาเหตุให้ท่านลาออกจากงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.752 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน หมายความว่า พนักงานเพศชายมีความผูกพันต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่งโดยรวมเท่ากับพนักงานเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน หมายความว่า พนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมเท่ากัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่ต่างกัน หมายความว่า พนักงานโสด สมรส และหย่าร้าง มีความผูกพันต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่งโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความผูกพัน เป็นรายคู่จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่งโดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความผูกพัน เป็นรายคู่จำแนกตามระดับชั้นตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นตรีโดยรวม มีความผูกพันต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง แตกต่างจาก พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นอาวุโสพิเศษ/ผู้ชำนาญการ หมายความว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นตรีโดยรวม มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นอาวุโสพิเศษ/ผู้ชำนาญการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นตรีโดยรวม มีความผูกพันต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นบริหาร หมายความว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นตรีโดยรวม มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นตรีโดยรวม

งานชั้นบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นโท โดยรวม มีความผูกพันต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นบริหาร หมายความว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นโทโดยรวม มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นบริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นเอกโดยรวม มีความผูกพันต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นอาวุโสพิเศษ/ผู้อำนวยการ หมายความว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นเอกโดยรวมมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นอาวุโสพิเศษ/ผู้อำนวยการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นเอกโดยรวม มีความผูกพันต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับชั้นบริหาร หมายความว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นเอกโดยรวมมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 1–5 ปี ระหว่าง 6–10 ปี ระหว่าง 11–15 ปี และ มากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

ด้านความมีอิสระในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านความมีอิสระในการทำงานโดยรวม ในข้อท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเพื่อตัดสินใจในการทำงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ ในข้อท่านรู้สึกว่าตัวเองมีอิสระในการทำงานและได้ใช้ความคิดอย่างสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ในข้อ งานของท่านต้องให้ความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ให้ผู้อื่นร่วมงานอยู่เสมอ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.01 ในข้อท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดี และ ในข้อท่านรู้สึกว่าคุณร่วมงานให้ความร่วมมือกับท่านในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของท่านได้ตลอดเวลา ในข้อเมื่อมีการประชุมในการบริหารงานท่านจะได้รับเชิญให้เข้าร่วมด้วย และ ในข้อท่านได้มีส่วนร่วมในการวางแผนโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานของท่าน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในข้อองค์กรของท่านมีนโยบายในการวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ และ ในข้อหน่วยงานที่ท่านทำอยู่นั้นมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ ในข้อหน่วยงานของท่านส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสก้าวหน้าโดยการส่งเสริมให้มีการเรียนต่อ หรือส่งไปฝึกอบรมต่างๆ อยู่เสมอ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร และด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ในข้อท่านรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญ ๆ ของหน่วยงาน ในข้อท่านได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ในข้องานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร และ ในข้อผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กร

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กร ในข้อ ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานในองค์กรแห่งนี้ และ ในข้อท่านรู้สึกปลอดภัยและมีความสุขในขณะที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ในข้อ ท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการและค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน และ ในข้อการทำงานที่องค์กรนี้ทำให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถเสมอ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และในข้อ ท่านได้รับสวัสดิการที่องค์กรจัดหาให้ได้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง กรณีศึกษา “กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management” สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สถานภาพโสด เป็นพนักงานระดับชั้นเอก มีช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี และมีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี

ผลการศึกษาเกี่ยวกับผลของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน อายุ และระยะเวลาในการทำงาน ต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง พบว่า

1.1 พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากความผูกพันต่อสถาบันการเงินที่ทำการศึกษา ไม่ได้ขึ้นอยู่กับพนักงานเพศชายและเพศหญิง อาจจะเนื่องมาจาก ผู้บริหารขององค์กรมีหลักการและแนวทางการปฏิบัติต่อพนักงานชายและหญิงเหมือนกัน รวมทั้งพนักงานชายและหญิงมีสิทธิและโอกาสเท่าเทียมกัน มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้เหมือนกัน นอกจากนี้อำนาจหน้าที่และลักษณะในการปฏิบัติงานไม่ได้สร้างข้อจำกัดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานทั้งเพศชายและเพศ

หญิงมีความเสมอภาคกัน ทุกคนสามารถแสดงผลงาน โดยไม่ขึ้นกับเพศของผู้ปฏิบัติ ฉะนั้นความแตกต่างทางด้านความสามารถในการปฏิบัติงานระหว่าง เพศจึงมีน้อยลง จึงอาจส่งผลให้เพศไม่มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณ์ จิตนุยานนท์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท ในอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พินิจ พวงดอก (2541: 47) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมสื่อสารทหารอากาศ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ลำดับชั้นยศ, สถานภาพการสมรส, ระดับการศึกษาและอายุงานในองค์กร ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ แองเจิล และเพอร์รี่ (ชฎาภา ประเสริฐทรง, 2541: 19; อ้างอิงจาก Angel; & Perry. 1981. *Administrative Science Quarterly*) ที่พบว่า เพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศชายชอบที่จะเปลี่ยนที่ทำงานมากกว่าเพศหญิง การเปลี่ยนงานของเพศหญิงน้อยกว่าเพศชาย หรือโอกาสในการหางานของเพศหญิงยากกว่าเพศชาย

1.2 พนักงานที่มีอายุ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานโดยส่วนใหญ่ขององค์กรเป็นพนักงานที่มีอายุน้อยและองค์กรเปิดโอกาสให้กับพนักงานที่มีอายุน้อยได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมถึงการได้รับสวัสดิการจากองค์กรเท่าเทียมกับพนักงานที่มีอายุมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวนชม กิจพันธ์ (2540) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงบประมาณ และ รัชณีพร ภูสกุล (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษา : บริษัท ทัทซูโนเอ็นจิเนียริงแอนด์เซอร์วิส จำกัด พบว่า อายุ ไม่ใช่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลูชาร์ค เกลลาตี (Luchak and Gellatly 2001) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยของสวัสดิการกองทุนของบริษัท เงินบำเหน็จ ค่าชดเชยเมื่อต้องออกจากงาน ที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ขัดแย้งกับงานวิจัยของ Herbiniaak and Alutto (สามารถ ศุภรัตน์อาภรณ์, 2544: 24; อ้างอิงจาก Hrebiniak; & Alutto. 1972: 17. *Administrative Science Quarterly*) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า อายุมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ คนที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าคนที่มีอายุน้อย และขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ เชลท (สามารถ ศุภรัตน์อาภรณ์, 2544: 24-26; อ้างอิงจาก Chelte. 1983. *Organizational Commitment, Job Satisfaction and Quality of Work Lift*) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และคุณภาพ ชีวิตของการทำงานในมหาวิทยาลัย ซึ่งผลการศึกษาพบว่า อายุมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ คนที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่มีอายุน้อย

1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่าสถานภาพโสด สมรส หรือหย่าร้าง ไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความ

ผูกพันต่อองค์กร แม้ว่าพนักงานจะมีสถานภาพโสด สมรส หรือหย่าร้าง ก็มีความผูกพันต่อองค์กร เหมือนกัน แต่อาจขึ้นอยู่กับ นโยบายการบริหารที่ชัดเจน น่าเชื่อถือ ความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ตลอดจนความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้อาจส่งผลให้พนักงาน เกิดความผูกพันต่อองค์กรแห่งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประนอม กิตติสุขฎิธรรม (2538: 67) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่ง ทอ ประเภทการทอด้วยเส้นใยฝ้าย และเส้นใยประดิษฐ์ พบว่า สถานภาพการสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร นั่นก็คือลูกจ้างที่สถานภาพการสมรสต่างกัน มีความผูกพัน ต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิพัฒน์ พสุธารชาติ (2541: 61) ศึกษาเรื่อง การจัดการเพื่อความผูกพันต่อองค์กร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานด้านเทคนิคที่ทำงาน อยู่ในธุรกิจโทรคมนาคมพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรส ไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความ ผูกพันต่อองค์กร และขัดแย้งกับงานวิจัยของ ลินคอล์น และ คัลเลเบอร์ก (วัฒนา ศรีสม. 2542: 57; อ้างอิงจาก Lincoln; & Kalleberg. 2000) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในประเทศญี่ปุ่น และ สหรัฐอเมริกา พบว่า คนที่แต่งงานแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด เนื่องจากคนที่ แต่งงานแล้วมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบมากกว่าคนโสด ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการย้ายองค์กรในการ ทำงาน

1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันของพนักงานต่อสถาบัน การเงินแห่งหนึ่ง ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อาจจะเนื่องมาจากพนักงานที่มี การศึกษาสูงกว่าย่อมจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่า ทำให้เกิด ความรู้สึกว่าตัวเองมีคุณค่ากับองค์กรและองค์กรให้ความสำคัญกับตน รวมทั้งยังได้รับเงินเดือนและ สวัสดิการที่สูงกว่า รวมทั้งโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่สูงกว่าพนักงานกลุ่มที่มีการศึกษา ต่ำกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุมา ศรีสว่าง (2544) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ขัดแย้งกับ งานวิจัยของ สุบินนนท์ ชนะสงคราม (2547) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ องค์กร และขัดแย้งกับงานวิจัยของ เฮอร์บีนิค และออตโต (สามารถ สุภรัตน์อาภรณ์. 2544: 24; อ้างอิงจาก Hrebiniak; & Alutto. 1972: 17. *Administrative Science Quarterly*) ซึ่งพบว่า คนที่มี การศึกษาต่ำจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าคนที่มีการศึกษาสูง เนื่องจากคนที่มีการศึกษาสูงจะมี ความผูกพันต่อวิชาชีพของตนมากกว่าจะผูกพันต่อองค์กร

1.5 พนักงานที่มีระดับขั้นตามตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันของพนักงาน ต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีระดับขั้นตามตำแหน่งงานชั้นตรี มีความผูกพัน

ต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นอาวุโสพิเศษ/ผู้ชำนาญการ และพนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นบริหาร พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นโท มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นบริหาร และพนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นเอก มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นอาวุโสพิเศษ/ผู้ชำนาญการ และ พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานชั้นบริหาร ดังนั้นหากพนักงานที่ได้รับระดับชั้นตามตำแหน่งงานที่สูงขึ้นจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นด้วย อาจจะขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น การได้รับการยอมรับนับถือ การได้รับความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนสามารถทำงานเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้ดี แต่พนักงานที่มีระดับชั้นตามตำแหน่งงานในระดับล่างอาจจะยังไม่เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา จึงทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรที่น้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรวิเชียร วัชรเสถียร (2540) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ พบว่า ระดับตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และขัดแย้งกับงานวิจัยของ อัญชลี สมัครการ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งงานปัจจุบันไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ และขัดแย้งกับงานวิจัยของของ อภิสัทธ์ รักษาวงศ์ (2545) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดศูนย์พัฒนาปิโตรเลียมภาคเหนือกรมการพลังงานทหาร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

1.6 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันของพนักงานต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี หรือระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี หรือ ระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี และ ระยะเวลาการทำงาน 16 ปี ขึ้นไป ไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แม้ว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยก็มีความผูกพันต่อองค์กรเหมือนกัน แต่อาจขึ้นอยู่กับ นโยบายการบริหารที่ชัดเจน ความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ตลอดจนผลตอบแทนที่ได้รับไม่ว่าจะผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงิน ปัจจัยเหล่านี้อาจส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรแห่งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533: 96-97) ศึกษาเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ระยะเวลาการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิต และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวนชม กิจพันธ์ (2540) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงานงบประมาณ พบว่า ระยะเวลาในการทำงาน ไม่ใช่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และขัดแย้งกับงานวิจัยของของ นภาพิณ โหมาศวิน (2533) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ

ขัดแย้งกับงานวิจัยของ กฤษกร ดวงสว่าง (2540: 122) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจปิโตรเลียม พบว่า ตัวแปรในกลุ่มของลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ระดับปานกลางเท่ากับ .43412 มีทิศทางเป็นบวก

2. การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความมีอิสระในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานต้องการความมีอิสระในการตัดสินใจในเรื่องของวิธีการทำงานของตนเอง ยิ่งหากองค์กรมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด โดยการกำหนดกฎเกณฑ์ จะยิ่งสร้างความกดดันให้แก่พนักงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจจะเกิดปฏิกิริยาตอบโต้ด้วยการลาออกจากงาน ซึ่งหากองค์กรมีการเปิดโอกาสให้พนักงาน มีอิสระในการตัดสินใจในกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ ไม่ว่าจะผลจะออกมาเป็นอย่างไร เขาจะรู้สึกว่ามันจะขึ้นอยู่กับตัวของเขาเอง การที่พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจด้วยตัวเอง เขาจะมีความผูกพันต่อการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาด้วยตนเองซึ่งจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรที่เพิ่มมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดันแฮม และคณะ (Dunham; & Others. 1994 : 370-380) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่าความผูกพันด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ด้านบวกกับความมีอิสระในงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานการเงิน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ด้านความผูกพันที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อยู่ในระดับต่ำ และ สอดคล้องกับแนวคิดของสตีร์และพอร์ตเตอร์ (Steer; & Porter. 1983: 425-450) ที่ได้สรุปว่า ปัจจัยลักษณะองค์กรด้านความมีอิสระในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ การได้รับความร่วมมือในเรื่องงาน และมีการประสานงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีในการทำงาน มีผลทำให้พนักงานมีความพอใจมาก ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ แคทซ์ และ คาห์น (Katz; & Kahn. 1966) พบว่า การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัย ที่ช่วยลดอัตราการขาดงาน และการลาออกจากงานได้ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มผลผลิตและคุณภาพของงานได้อีกด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฮอริบนิค และอัลตูโต (Hrebiniak; & Alutto. 1972) พบว่าความไว้วางใจระหว่างบุคคลจะมีความสำคัญต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ที่อยู่ร่วมกันในสังคม การที่บุคคลเห็นว่าสภาพแวดล้อมทางสังคม ในองค์กรมีลักษณะของการร่วมมือ

ช่วยเหลือเป็นมิตรจะทำให้ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร แต่ถ้าองค์กรใดมีลักษณะของการขาดความร่วมมือ หรือมีความเป็นมิตรน้อยก็จะทำให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ การเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานหรือการมอบหมายให้พนักงานตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ทำนั้นอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก เมื่อพนักงานนำเสนอแผนงานให้กับผู้บังคับบัญชาผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับความคิดเห็น อาจเนื่องมาจากการกำหนดนโยบายที่ยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควรในการปฏิบัติงานทั้งขององค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหารงานเป็นสิ่งจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นให้คนเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมงานที่องค์กรจัดให้มีขึ้น ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงาน และมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทและทำงานเพื่อองค์กร พนักงานที่รู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมในการบริหารงานมาก จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่รู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมในการบริหารงานน้อย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พร่อมพรณ ปี่หัดถิกิจกุล (2541: 112-123) ที่ทำการศึกษ ำปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อวิชาชีพอพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช พบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนผลงานการวิจัยในต่างประเทศ เช่น มาร์ช และแมนนารี (อังคณา โกสิย์สวัสดิ์. 2534: 33; อ้างอิงจาก March; & Mannari. 1977: 57– 75. Administrative Science Quarterly) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรตลอดชีวิต ซึ่งผลการศึกษาพบว่า สถานภาพขององค์กร ความพึงพอใจในงานความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและโอกาสก้าวหน้าในงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอลเลน และ เมเยอร์ (Allen; & Meyer. 1990: 1-18) ที่ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรใน 3 องค์ประกอบ คือ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อเนื้อ และความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม พบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน มีความสัมพันธ์ด้านบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของดัลแฮม และคณะ (Dunham; & Others. 1994: 370-380) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความผูกพันด้านความรู้สึก มีความสัมพันธ์ด้านบวกกับการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

ด้านก้าวหน้าในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ หากมีการส่งเสริมการศึกษาต่อ และการให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมอยู่เสมอ ทำให้พนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงานและมองเห็นอนาคตของตนเอง จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น และมีความรู้สึกว่าองค์กรให้การสนับสนุนตน จึงมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ บูชแนน และ สเตียร์ส (Buchanan; & Steers. 1974) ที่ได้

ทำการศึกษพบว่าสมาชิกในองค์กรที่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ดังนั้นการสร้างความรู้สึกรู้สึกให้ผูปฏิบัติงานเห็นว่าเขามีโอกาสก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในงานจะเป็นปัจจัยสำคัญที่เพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชีระ วีระธรรมสาธิต (2532) ภาาเพ็ญ โหมาศวิท (2533) และบุษยาณี จันท์เจริญสุข (2538) ที่ได้ศึกษาพบว่างานที่มีโอกาสก้าวหน้าจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

3. การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร และด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กร

ด้านความรู้สึกรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ การที่พนักงานขององค์กรได้รับผิดชอบงานที่มีขอบข่ายของงานกว้างขวางและมีความหมายต่อความสำเร็จขององค์กรมาก ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรมาก และในทางตรงกันข้ามหากเขารู้สึกว่าได้ทำงานที่ไม่มีความสำคัญมากนัก ระดับความผูกพันต่อองค์กรก็จะลดลงไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการ (Need Hierarchy Theory) ของมาสโลว์ (Maslow: 1970: 35-46) ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์ ออกเป็น 5 ลำดับชั้น ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการทางด้านสังคมและความรัก ความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ และความต้องการที่ได้รับความสำเร็จในชีวิตและความปรารถนาของตนเอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของดัลแฮม และคณะ (Dunham; & Others. 1994: 370-380) พบว่า ความผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึกมีความสัมพันธ์ด้านบวกกับความสำคัญต่อองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพร อ้นศรี (2541) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาข้าราชการตำรวจในสังกัดสภานักงานตำรวจภูธรภาค 7 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรู้สึกของกลุ่มต่อองค์กร ความรู้สึกที่ตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกที่องค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ และความรู้สึกที่องค์กรมีชื่อเสียง

ด้านความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากองค์กรทำให้สมาชิกในองค์กรรู้สึกถึงความมั่นคงในอาชีพที่มีอยู่ จะเป็นผลต่อระดับความผูกพันขององค์กรที่จะเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ โสภาก ทรัพย์มากอุดม (2533) ได้ทำการศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่าประสบการณ์ในงาน ได้แก่ ความรู้สึกที่ตนมีความสำคัญในงาน ความรู้สึกที่หน่วยงานเป็นที่พึ่งพิงได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากหน่วยงาน ความรู้สึกที่หน่วยงานมีชื่อเสียงทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของ

พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิต และ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ริชาร์ด เอ็ม สเตียร์ส (Richard M. Steers: 1977) ที่วิจัยเกี่ยวกับอัตราการลาออกจากราชการ พบว่า พนักงานในโรงงาน 9 ใน 11 แห่ง อัตราการลาออกจากราชการมีความสัมพันธ์กับความรูสึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ คือ ความพอใจในเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่ง

ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานสถาบันการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ หากพนักงานได้รับสิ่งที่ตนคาดหวังจากองค์กร เช่น เงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทนอื่น ๆ ก็จะเป็นผลต่อระดับความผูกพันขององค์กรที่จะเพิ่มขึ้น สอดคล้องทฤษฎีการลงทุน (Side-Bet Theory) ของเบคเกอร์ (Becker, 1960) ซึ่งให้เห็นว่าเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นเพราะว่าบุคคลนั้นได้สร้างการลงทุน (Side-bet) ต่อสิ่งนั้น ๆ ไว้ เพราะฉะนั้นหากเขาไม่มีความผูกพันกับสิ่งเหล่านั้นต่อไปก็จะทำให้เขาสูญเสียมากกว่า การผูกพันไว้จึงเป็นทางที่ต้องทำโดยไม่มีทางเลือกเป็นอื่น ระดับของการลงทุนในบางประการจะผันแปรตามมิติระยะเวลาเป็นสำคัญ และสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory)

ทั้งนี้ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติและปัจจัยด้านประสพการณ์จากการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรที่ทำการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของสเตียร์ (Steers, 1977: 46-56) ที่ได้ทำการศึกษปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กรแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบคือ 1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร และระดับตำแหน่ง 2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Working Characteristics) ได้แก่ ความมีอิสระในงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และ 3. ลักษณะของประสพการณ์ในการปฏิบัติงาน (Working Experience) ได้แก่ ความรูสึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง กรณีศึกษา “กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management” เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาและวางแผนระบบการบริหารงานภายในองค์กรให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในองค์กร และเพื่อช่วยในการกระตุ้นบุคลากรให้เกิดพฤติกรรมการทำงานตามที่องค์กรต้องการ และนำมาซึ่งการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี โดยเฉลี่ยมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ดังนั้นองค์กรควรใส่ใจพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เพิ่มขึ้น ตลอดจนพนักงานที่จะเข้ามาใหม่ เช่น การเพิ่มการฝึกอบรม และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร และมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมากขึ้น

2. ตำแหน่งที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า อยู่ในระดับต่ำ

ดังนั้น ควรจัดให้มีการส่งเสริมความสัมพันธ์ทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน โดยจัดให้มีการประสานงานและกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดฝึกอบรมให้พนักงานแต่ละหน่วยงาน เข้าใจ ความต้องการของพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ การจัดกิจกรรมสาธารณกุศลหรือช่วยเหลือสังคม จัดให้มีการทำงานเป็นทีม การจัดการสัมมนาเพื่อพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรมีโอกาสพบกับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นครั้งคราว เพื่อพูดคุยและสร้างความเป็นกันเองเพราะเป็นการสร้างบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรกันมากขึ้น และให้ความยุติธรรมแก่ทุกคนในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกเรื่องควรถือมาตรฐานเดียวกัน

3. ตำแหน่งก้าวหน้าในการทำงาน ผลการศึกษาวิจัยในข้อนี้พบว่า องค์กรมีนโยบายในการวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับต่ำ

ดังนั้น องค์กรหรือผู้บริหารควรให้พนักงานทุกคนได้รับการเลื่อนตำแหน่งโดยเท่าเทียมกัน ตามความรู้ความสามารถ การเลื่อนตำแหน่งจะต้องมีเหตุผลที่เหมาะสมและยุติธรรม โดยนโยบายการเลื่อนตำแหน่งควรจะประกาศอย่างเปิดเผย เมื่อผู้ใดได้รับการเลื่อนตำแหน่งก็จะต้องมีเหตุผลที่เหมาะสมยุติธรรม ผู้ที่ไม่ได้รับ การเลื่อนตำแหน่งจะได้รับรู้ว่าเป็นเพราะเหตุใด เพื่อจะได้ปรับปรุงตนเองในโอกาสต่อไป และมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสได้ศึกษา อบรมสัมมนา ตลอดจนประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม และควรให้โอกาสพนักงานได้ปฏิบัติงานสำคัญ ๆ บ้างอันจะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสได้เรียนรู้งาน เพื่อเตรียมสำหรับการเลื่อนตำแหน่ง หรือโยกย้ายตำแหน่งด้วย

4. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า มีปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ และด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

ดังนั้นองค์กรหรือผู้บริหารควรจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน และสามารถทำงานกับองค์กรได้จนกระทั่งเกษียณเพิ่มมากขึ้น ในสภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร องค์กรควรประกาศนโยบายที่ชัดเจน เช่น องค์กรจะไม่มี การปลดพนักงานออก แต่อาจมีการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานกัน เพื่อให้พนักงานเกิดความมั่นใจว่ายังมั่นคงในหน้าที่การงาน หรือเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมหรือรับฟังจุดประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรครั้งนี้ หากมีความจำเป็นต้องปลดพนักงานออก มีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อให้พนักงานสามารถหางานใหม่ทัน และผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับงานที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ไม่ว่าจะผลงานที่ออกมาจะดีหรือไม่ดีอย่างไรก็ตาม ก็ควรมีการตอบรับจากผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็นการดีหรือชมเชย

หรือให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป เพื่อให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้น

ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนอง ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ใหม่ๆ และได้รับทราบถึงการประเมินผลงานที่ทำ

5. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ และปานกลาง ตามลำดับ

ดังนั้น ด้านความมีอิสระในการทำงาน ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอแนวคิดใหม่ๆ ในการทำงาน และให้อิสระเต็มที่ในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบ

ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชาควรมีนโยบายที่ชัดเจนและควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ทำเพื่อพัฒนาองค์กรในระดับต้น ควรให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องงาน รวมทั้งให้ร่วมแสดงความสามารถ เพื่อนำความคิดเห็นมาช่วยพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ควรให้โอกาสให้พนักงานได้รับการมอบหมายให้ปฏิบัติงานหรือรับผิดชอบงานสำคัญในบางโอกาสบ้างรวมทั้งการได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม หรือโครงการต่างๆขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีจะมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง

2. ควรมีการสำรวจข้อมูลจากคู่แข่ง หรือองค์กรที่มีลักษณะธุรกิจคล้ายกัน หรือใกล้เคียงกัน เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร เพื่อจะได้นำมาเปรียบเทียบเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้น ส่งผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เนื่องจากการรับสมัครพนักงานใหม่ ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายจำนวนมากในการฝึกอบรม

3. จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง กรณีศึกษา “กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management” เท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเปลี่ยนกลุ่มประชากรเป็นพนักงานสังกัดกลุ่มงานอื่น เพื่อจะได้รับทราบความคิดเห็นเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพื่อนำมาพัฒนาบุคลากรรวมทั้งเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรอย่างยั่งยืน

4. ควรมีการเพิ่มตัวแปรบางตัวที่น่าจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เช่น คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดการ

เปลี่ยนแปลงองค์กรให้เจริญก้าวหน้า มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งยังสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาที่สอดคล้องกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร

5. ควรมีการศึกษาในเรื่องเดียวกันนี้อีก เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง กรณีศึกษา “กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management” อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ จึงควรที่จะได้มีการศึกษาเพื่อจะได้ทราบว่ามีความแตกต่างไปจากเดิมหรือไม่อย่างไร





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษกร ดวงสว่าง. (2540). ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในธุรกิจปิโตรเลียม. วิทยานิพนธ์
วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.
- กฤษณ์ จิตนุยานนท์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทย
โฮมมาร์ท ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่:
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- กรกฎ พลพานิช. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและ
พนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ บธ.ม.
(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วณิชย์ปัญญา. (2553). การใช้ SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชฎาภา ประเสริฐทรง. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร
มหาวิทยาลัย ห้วเจียวเฉลิมพระเกียรติ. ปรินูญานิพนธ์. กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิต
การพิมพ์.
- ธานีนท์ สิทธิกฤษกร. (2545). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ ศึกษาเฉพาะ
กรณี บริษัทการบินไทย (มหาชน). ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ:
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธีระ วีรธรรมสาธิต. (2532). ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/
เทียบเท่าของเครือซีเมนต์. สารนิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- นภาพิณ โหมาศวิน. (2533). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร: ศึกษาเฉพาะ
กรณี สำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2548). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- บุษยาณี จันท์เจริญสุข. (2538). การรับรู้คุณภาพชีวิตกับความผูกพันองค์กร : ศึกษากรณี
ข้าราชการ สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2533). ความหมายความสำคัญ วัตถุประสงค์และประเภทของการสื่อสาร.

- ประนอม กิตติขจรธรรม. (2538). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอด้วย เส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พินิจ พวงดอก. (2541). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมสื่อสารทหารอากาศ. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พิพัฒน์ พสุธารชาติ. (2541). การจัดการเพื่อความผูกพันต่อองค์กร. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2553). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วัฒนา ศรีสม. (2542). แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภคของบริษัท ไบโอ คอนซูเมอร์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รัชนิพร ภูสกุล. (2550). ปัจจัยที่มีผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษา : บริษัท ทัทชูโนเอ็นจิเนียริงแอนด์เซอร์วิส จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สามารถ ศุภรัตน์อาภรณ์. (2544). ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- โสภา ทรัพย์มากอุดม. (2533). ความยึดมั่นผูกพันองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ภรณ์ มหานนท์. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อัญชุลี สมัครการ. (2549). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- อังคณา โกสิย์สวัสดิ์. (2534). ความผูกพันกับสถาบันและความพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2529, กันยายน). ความผูกพันต่อองค์กร. จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 9(34): 34-41.

- Bruening, Thomas H.; & Hoover, Tracy S. (1990, March). The Commitment of Pennsylvania Secondary Vocational Teachers to Student Organizations. *Journal of Vocational and Technical Education*. 2(3): 49 – 64.
- Buchanan, Bruce. (1974). Building Organizational Commitment-The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*. 533.
- Duance, P.S. (1982). *Psychology and Industrial Today*. 3rd edition. New York: Mcmillan Publish Co.Inc.
- DeCotis, T.A.; & Summer, T.P. (1987, February). A Path Analysis of a Model of the Antecedents and Consequences of Organizational Commitment. *Human Relation*. 40(2): 445 - 470.
- Hrebiniak, L.C. & Alutto. J.A. (1972). Personal and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment, *Administrative Science Quarterly*. 15: 555-572
- Marsh, R.; & Mannari, H. (1977, May). Organizational Commitment and Turnover: A Prediction Study. *Administrative Science Quarterly*. 22(4): 57.
- Maslow, A.H. (1970). A Theory of Human Motivation. In J.L.Jr. Heckmann & S.G. Huneryager (Eds). *Human Relation in Management*. Cincinnati: South
- Meyer, J.P. (1989). "Organizational Commitment and Job Performance: It's the Nature of the Commitment the Counts". *Journal of Applied Psychology*. 74(March 1989):152-156
- Steers, R.M. (1977, March). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*. 22 (1): 46– 58.
- Strees; & Porter. (1983). *Motivation and Work Behavior*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill
- Vroom, V. H. (1962). *Work and motivation*. New York: Wiley.



ภาคผนวก



เรื่อง **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง**
กรณีศึกษา กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management

เรียน : ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้าพเจ้ากำลังศึกษา เรื่อง **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง กรณีศึกษา “กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management”** คำตอบของท่านจะมีคุณค่าสำหรับงานวิจัยเป็นอย่างมาก ซึ่งในกรณีนี้ไม่มีคำตอบที่ถูกผิด เป็นเพียงการศึกษาความคิดเห็นของท่าน และต้องการคำตอบที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านเท่านั้น

ทุกคำตอบของท่านจะเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับโดยใช้ข้อมูลนำเสนอให้เห็นเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้าพเจ้า ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความกรุณาและความพยายามของท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาววิมลรัตน์ อินทะเสย์ รหัสนิสิต 52299130018 เบอร์โทรศัพท์ 083-9079610

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2: ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 3: ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องวงเล็บ () ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() 20 – 30 ปี () 31 – 40 ปี

() 41 – 50 ปี () 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส () โสด () สมรส () หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับชั้นตามตำแหน่งงาน

() พนักงานทั่วไป () พนักงานระดับชั้นตรี

() พนักงานระดับชั้นโท () พนักงานระดับชั้นเอก

() พนักงานระดับชั้นอาวุโสพิเศษ/ผู้อำนวยการ

() พนักงานระดับชั้นบริหาร

6. ระยะเวลาในการทำงาน

() 1 – 5 ปี () 6 – 10 ปี

() 11 – 15 ปี () มากกว่า 15 ปี

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากกา

ปฏิบัติงานของพนักงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

โดยที่ 5= เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4= เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย 1= ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านความมีอิสระในการทำงาน					
1) ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเพื่อตัดสินใจในการทำงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่					
2) ท่านรู้สึกว่าตัวเองมีอิสระในการทำงานและได้ใช้ความคิดอย่างสร้างสรรค์					
ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น					
4) งานของท่านต้องให้ความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ให้ผู้ร่วมงานอยู่เสมอ					
5) ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดี					
6) ท่านรู้สึกว่าผู้ร่วมงานให้ความร่วมมือกับท่านในการทำงาน					
ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน					
7) ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของงานท่านได้ตลอดเวลา					
8) เมื่อมีการประชุมในการบริหารงานท่านจะได้รับเชิญให้เข้าร่วมด้วย					
9) ท่านได้มีส่วนร่วมในการวางแผนโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานของท่าน					
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน					
10) องค์กรของท่านมีนโยบายในการวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ					
11) หน่วยงานที่ท่านทำอยู่นั้นมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง					
12) หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสก้าวหน้าโดยการส่งเสริมให้มีการเรียนต่อ หรือส่งไปฝึกอบรมต่างๆ อยู่เสมอ					

ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร					
1) ท่านรู้สึกว่าตัวเองมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญ ๆ ของหน่วยงาน					
2) ท่านได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
3) งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร					
4) ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหน่วยงาน					
ด้านความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร					
4) ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานในองค์กรแห่งนี้					
5) ท่านรู้สึกปลอดภัยและมีความสุขในขณะที่ทำงาน					
ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร					
6) ท่านได้รับเงินเดือนสวัสดิการและค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
7) การทำงานที่องค์กรนี้ทำให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถเสมอ					
8) ท่านได้รับสวัสดิการที่องค์กรจัดหาให้ได้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการ					

ส่วนที่ 3 ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

โดยที่ 5= เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4= เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย 1= ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความผูกพันของพนักงานต่อสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
1) ท่านมีความจงรักภักดีต่อสถาบันการเงินแห่งนี้					
2) ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ					
3) หากสภาพการทำงานของท่านเปลี่ยนแปลงไปก็จะเป็นสาเหตุให้ท่านลาออกจากงาน					
4) ท่านเต็มใจที่จะบอกแก่ผู้อื่นอยู่เสมอว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่เยี่ยมมาก					
5) ท่านทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์กรที่ท่านทำงานอยู่เสมอ					
6) ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้หน่วยงานของท่านประสบความสำเร็จ					

 ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูงคะ



ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์	กรรมการบริหารหลักสูตร อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์รสิตา สังข์บุญนาค	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาววิมลรัตน์ อินทะเสย์
วันเดือนปีเกิด	23 มิถุนายน 2523
สถานที่เกิด	เขตดุสิต กรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	998/295 หมู่บ้านวิเศษสุขนคร โครงการ 18 ซอย 18/2 ถนนประชาอุทิศ 79 แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	Cash Management Client Service Team
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	Corporate Cash Management (20 th fl.) Bangkok Bank Public Company Limited
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2546	อุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม จาก สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
พ.ศ.2554	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ