

คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติ
แห่งหนึ่งในประเทศไทย



สารนิพนธ์
ของ
นิตชาชล เรืองชู

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2557

คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติ
แห่งหนึ่งในประเทศไทย



สารนิพนธ์
ของ
นิตาชล เรืองชู

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2557

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติ
แห่งหนึ่งในประเทศไทย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2557

นิตยาชล เรืองชู. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย*. สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทยรวม 223 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้สถิติทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 28-34 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-49,999 บาท อายุการทำงานน้อยกว่าหรือเทียบเท่า 6 ปี

2. พนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับดี ส่วนด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง

3. พนักงานมีความคิดเห็นต่อความภักดีในองค์กรโดยรวม และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ อยู่ในระดับมาก

4. พนักงานที่มีอายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ และอายุงานแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรโดยรวม และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กร

โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

6. ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม และด้านประชาธิปไตยในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกและด้านการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกและด้านการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกและด้านการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ

7. ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ

QUALITY OF WORKING LIFE RELATING TO ORGANIZATION LOYALTY
OF A FOREIGN BANK'S EMPLOYEES IN THAILAND



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

March 2014

Nisachol Ruangchoo. (2014). *Quality of working life relating to organization loyalty of a foreign bank's employees in thailand*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project advisor: Assoc. Prof. Supada Sirikudta.

The purpose of this research was to study quality of working life relating to organization loyalty of a foreign bank's employees in Thailand. The samples for this research were 223 bank employees who worked at foreign bank in Thailand. The sampling method was stratified random sampling and convenience sampling. The questionnaires were used as a tool for data collection. The statistics used for data analyzing were percentage, mean, standard deviation, independent t-test, one-way analysis of variance and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The results are as follows:

1. The majority of bank employees were female aged between 28-34 years, held below or equal/Bachelor's degree, with single status, position of operation staff, had average income per month between Baht 20,000-49,999 and had job experience below or equal 6 years.

2. Most employees had attitude towards working life quality factors in term of hygiene and safety environment factors, opportunity and development, social integrated, democracy in organization, balance of job and personal life, utilitarian and social responsibility at good levels. Working life quality factors in term of sustainable compensation and justice, employment security and work progress had opinion at moderate levels.

3. Most employees had attitude toward overall organization loyalty and organization loyalty in term of behavior, emotional, perception at high levels.

4. Employee with different of age, marital status, job position, monthly income and job experience had different overall organization loyalty and organization loyalty in term of behavior, emotional, perception with statistical significance at levels of 0.05.

5. Working life quality factors in term of social integrated, democracy in organization, balance of job and personal life have positively correlated with overall organization loyalty of 0.05 statistically significant levels at moderate levels. In term of sustainable compensation and justice, utilitarian and social responsibility have positively correlated with overall organization loyalty of 0.05 statistically significant levels at rather low levels. And In term of hygiene and safety environment factors, opportunity and development,

employment security and work progress have positively correlated with overall organization loyalty of 0.05 statistically significant levels at low levels.

6. Working life quality factors in term of social integrated, democracy in organization have positively correlated with organization loyalty in term of behavior and perception of 0.05 statistically significant levels at rather high levels. In term of sustainable compensation and justice, opportunity and development, employment security and work progress, balance of job and personal life, utilitarian and social responsibility have positively correlated with organization loyalty in term of behavior and perception of 0.05 statistically significant levels at moderate levels. In term of sustainable compensation and justice, utilitarian and social responsibility have positively correlated with organization loyalty in term of behavior and perception of 0.05 statistically significant levels at rather low levels. And In term of hygiene and safety environment factors have positively correlated with organization loyalty in term of behavior and perception of 0.05 statistically significant levels at rather low levels.

7. Working life quality factors in term of social integrated, democracy in organization, balance of job and personal life, utilitarian and social responsibility have positively correlated with organization loyalty in term of emotional of 0.05 statistically significant levels at rather low levels.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงของ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการวิจัยนับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการวิจัยจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์เรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงในความกรุณาของอาจารย์ จึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ และ อาจารย์ ดร.กัลยกิตต์ กীরติอังกูร ที่กรุณาเป็นกรรมการเพิ่มเติมในการสอบสารนิพนธ์ ตรวจแบบสอบถามและให้คำแนะนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่สั่งสอนวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในการศึกษาและการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ และคุณป้าที่ให้การอบรมสั่งสอน ให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจที่สำคัญอย่างยิ่งในการศึกษาระดับปริญญาโทจนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพนักงานธนาคารทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ และการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

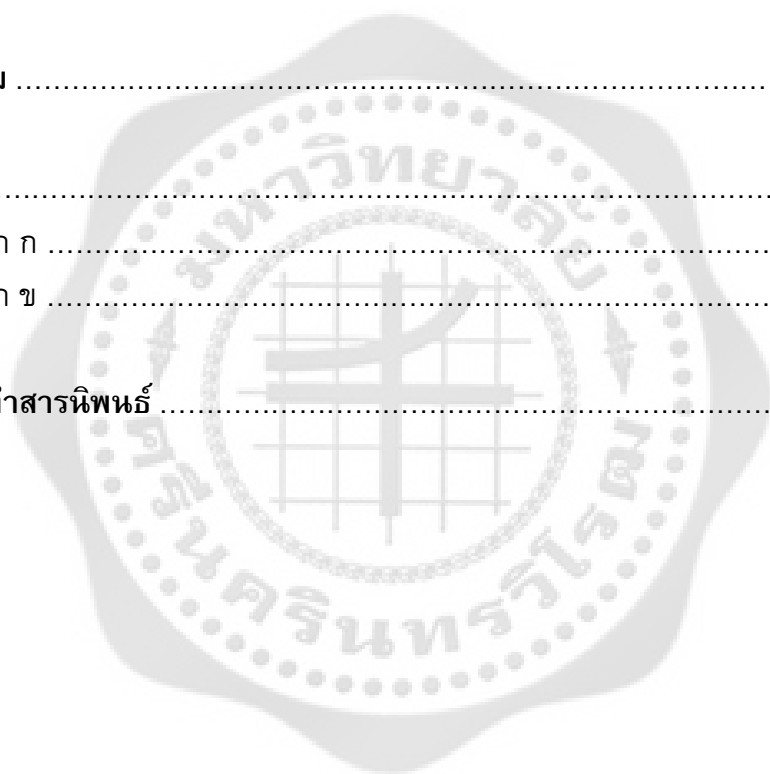
นิตชาชล เรืองชู

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กร	29
ประวัติและความเป็นมาของธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	44
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	44
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	52
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	53
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	60
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	120
สังเขปการวิจัย	120
สรุปผลการวิจัย	121
การอภิปรายผล	128
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย	134
ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป	138
บรรณานุกรม	139
ภาคผนวก	145
ภาคผนวก ก	146
ภาคผนวก ข	153
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	155



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของวอลตัน	20
2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ..	61
3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ที่ทำการจัดกลุ่มใหม่	64
4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อ คุณภาพชีวิตการทำงาน รายด้าน	66
5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อ คุณภาพชีวิตการทำงาน รายข้อ	67
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อความภักดีใน องค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย รายด้าน	71
7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อความภักดีใน องค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย รายข้อ	72
8 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศโดยใช้ Levene's test	74
9 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำแนก ตามเพศ	75
10 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก จำแนกตามเพศ	75
11 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามเพศ	75
12 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามเพศ	76
13 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's test	77
14 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามอายุ โดยใช้ Brown – Forsythe	78
15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามอายุ	78
16 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำแนก ตามอายุ โดยใช้ Brown – Forsythe	79
17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่ แสดงออก จำแนกตามอายุ	80
18 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก จำแนกตามอายุ	81

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก จำแนกตามอายุ	82
20 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามอายุ โดยใช้ Brown – Forsythe	83
21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามอายุ	83
22 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรส โดยใช้ Levene’s test	85
23 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำแนก ตามสถานภาพสมรส	85
24 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก จำแนกตาม สถานภาพสมรส	86
25 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามสถานภาพ สมรส	87
26 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามสถานภาพ สมรส	87
27 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาโดยใช้ Levene’s test	88
28 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำแนก ตามระดับการศึกษา	89
29 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก จำแนกตามระดับ การศึกษา	90
30 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามระดับ การศึกษา	90
31 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามระดับ การศึกษา	91
32 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตำแหน่งงานโดยใช้ Levene’s test	92
33 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำแนก ตามตำแหน่งงาน	92

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
34 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก จำแนกตามตำแหน่ง งาน	93
35 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามตำแหน่ง งาน	93
36 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามตำแหน่ง งาน	94
37 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test	95
38 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Brown – Forsythe	96
39 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	97
40 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำแนก ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ F-test	98
41 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่ แสดงออก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	99
42 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Brown – Forsythe	100
43 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	101
44 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน โดยใช้ Brown – Forsythe	102
45 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	102
46 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุงานโดยใช้ Levene's test	104
47 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามอายุงาน ใช้ Brown – Forsythe	104
48 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามอายุงาน	105

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
49 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำแนกตามอายุงาน ใช้ Brown – Forsythe	106
50 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำแนกตามอายุงาน	106
51 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึก จำแนกตามอายุงาน ใช้ Brown – Forsythe	107
52 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึก จำแนกตามอายุงาน	108
53 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามอายุงาน ใช้ Brown – Forsythe	109
54 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามอายุงาน	109
55 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย	110
56 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย	113
57 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึกของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย	115
58 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ ของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย	116
59 แสดงสรุปผลทดสอบสมมติฐาน	118

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย	7
2 องค์กรประกอบที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน	24



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สถานการณ์โลกในปัจจุบันมีการแข่งขันสูงมาก เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ทำให้องค์กรต่างๆทุกประเทศทั่วโลกต้องแข่งขันกัน เพื่อให้้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย โดยคำนึงถึงการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุดในการบริหารจัดการองค์กร องค์กรทุกองค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับบุคลากรบุคลากรที่มีคุณภาพจะผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีให้กับบุคลากรของตน เนื่องจากความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร และเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรทำงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจ และทุ่มเท อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรในที่สุด

ในการปฏิบัติงานสิ่งที่พนักงานปรารถนาจะได้รับจากองค์กรคือ ผลตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆที่คุ้มค่าและเป็นธรรมเพื่อนำไปเป็นปัจจัยสร้างความมั่นคงในชีวิตสร้างการยอมรับในสังคมและสร้างสุขภาพที่ดีไม่มีโรคภัยไข้เจ็บดังนั้นการทำงานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เมื่อมนุษย์ได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจก็จะช่วยให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดสภาพการทำงานที่ดีที่พนักงานจะเกิดความเต็มใจในการทำงานนั้น ไม่ได้อาศัยเพียงแค่ความรู้ ความสามารถเท่านั้น แต่ต้องเกิดจากองค์ประกอบต่างๆ เช่น ความรู้สึกพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงาน รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน องค์กรประกอบเหล่านี้จะทำให้พนักงานมีเป้าหมายในการทำงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ลดอัตราการขาดงานและอัตราการลาออก มีความสมดุลระหว่างชีวิตและชีวิตการทำงาน เรียกว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีซึ่งจะส่งผลถึงคุณภาพชีวิตโดยรวมของบุคคลนั้นให้ดีขึ้น

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) นอกจากจะเป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนาองค์กรแล้ว ยังเป็นปัจจัยที่จะส่งเสริมการทำงานของพนักงานให้มีแรงจูงใจในการทำงาน คนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงาน เพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ และตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของชีวิต เมื่อคนต้องใช้เวลาอยู่ในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ สถานที่ทำงานจึงควรมีสภาวะที่เหมาะสมที่จะทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ คุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ช่วยให้ผู้คนรู้จักพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ และช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจให้มีแรงจูงใจในการทำงานนอกจากนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานยังช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Huse; & Cummings. 1985) และก่อให้เกิดความภาคภูมิใจต่อองค์กรในที่สุด

ความภักดีในองค์กรมีความสำคัญมากต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร หากพนักงานมีความภักดีในองค์กร ก็ย่อมจะมีพฤติกรรมที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีความตั้งใจทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีการยอมรับและศรัทธาต่อองค์กร เชื่อมั่นและยึดมั่นในองค์กร เป็นผลให้เกิดความรู้สึกอยากทำงานกับองค์กรนั้นไปยาวนาน โดยไม่ต้องการเปลี่ยนหรือย้ายที่ทำงาน

ธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของโลก ซึ่งได้เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทยเป็นระยะเวลายาวนานจนกระทั่งถึงปัจจุบัน จากเดิมเป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าบุคคลและกลุ่มลูกค้าองค์กร แต่เนื่องด้วยสภาวะเศรษฐกิจโลกเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ไม่ดี ทำให้ธนาคารต้องมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและโครงสร้างขององค์กร มีการปิดกิจการสาขาย่อยในบางประเทศ และลดขนาดองค์กรในหลายประเทศ ซึ่งหนึ่งในนั้นคือสาขาประเทศไทยที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและโครงสร้างองค์กร โดยประกาศยกเลิกการให้บริการทางการเงินแก่กลุ่มลูกค้าบุคคลหรือลูกค้ารายย่อย เพื่อที่องค์กรจะมุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มลูกค้ารายใหญ่ที่เป็นลูกค้าองค์กรหรือลูกค้าบริษัทเท่านั้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายและโครงสร้างในครั้งนี้ ทำให้ทางธนาคารมีการปรับลดจำนวนพนักงานลงให้มีความเหมาะสมกับขนาดขององค์กรที่เล็กลง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้ได้ส่งผลกระทบต่อพนักงานของธนาคารเป็นอย่างมาก ทำให้พนักงานต้องมีการปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงขององค์กรในหลายๆด้าน ซึ่งอาจส่งผลถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่เหลืออยู่ด้วย

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กร ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน รวมทั้งเสริมสร้างให้พนักงานมีความภักดีในองค์กร เพื่อช่วยลดอัตราการลาออก ตลอดจนนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน อายุงาน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม กับความภักดีในองค์กรของพนักงาน ธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ความสำคัญของการวิจัย

1. นำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร ธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ในการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ผู้บริหารเข้าใจและตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

2. ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทยให้ดีขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดความภักดีในองค์กรและมุ่งมั่นทำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย

3. ผลการวิจัยสามารถนำไปปรับใช้กับองค์กรอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกันได้รวมทั้งนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่มีประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจจะทำการศึกษเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และความภักดีในองค์กรในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยนี้คือ การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ และคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยใช้ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวความคิดของริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton) ตัวชี้วัด 8 ด้านประกอบด้วย 1.ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2.ด้านสิ่งแวดล้อมที่สุขลักษณะและปลอดภัย 3.ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ 4.ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน 5.ด้านการบูรณาการทางสังคม 6.ด้านประชาธิปไตยในองค์กร 7.ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว 8.ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 450 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากร คำนวณได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1967) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาด

เคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 5% หรือ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 212 คน และผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่ม 5% เท่ากับ 11 คน เพื่อความสมบูรณ์มากขึ้น รวมเป็น 223 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ แบบเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) และวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 21 – 27 ปี

1.1.2.2 28 – 34 ปี

1.1.2.3 35 – 41 ปี

1.1.2.4 42 – 48 ปี

1.1.2.5 49 ปี ขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพสมรส

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.1.3.3 หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.4.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 ตำแหน่งงาน

1.1.5.1 ระดับบริหาร (ผู้จัดการ, ผู้ช่วยผู้อำนวยการ, ผู้อำนวยการ)

1.1.5.2 ระดับปฏิบัติการ (พนักงาน, เจ้าหน้าที่)

1.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.6.1 20,000 – 49,999 บาท

1.1.6.2 50,000 – 79,999 บาท

1.1.6.3 80,000 – 109,999 บาท

1.1.6.4 110,000 – 139,999 บาท

1.1.6.5 140,000 – 169,999 บาท

1.1.6.6 170,000 บาท ขึ้นไป

1.1.7 อายุงาน

1.1.7.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี

1.1.7.2 7 – 12 ปี

1.1.7.3 13 – 18 ปี

1.1.7.4 19 – 24 ปี

1.1.7.5 25 ปี ขึ้นไป

1.2 คุณภาพชีวิตการทำงาน

1.2.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

1.2.2 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย

1.2.3 ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ

1.2.4 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน

1.2.5 ด้านการบูรณาการทางสังคม

1.2.6 ด้านประชาธิปไตยในองค์กร

1.2.7 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

1.2.8 ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้ใช้คำศัพท์เฉพาะบางคำที่จำเป็นในการศึกษาเพื่อให้การใช้ภาษามีความชัดเจนและรัดกุมดังนั้นผู้วิจัยจึงขอกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการอ่านวิจัยฉบับนี้

1. ธนาคาร หมายถึง ธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย

2. พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย

3. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะของการดำเนินชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยมีการประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งมีเกณฑ์ตัวชี้วัด 8 ด้านเป็นตัวกำหนดดังนี้

3.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง การที่พนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานเพียงพอกับการดำรงชีวิตตาม

มาตรฐานการครองชีพในสังคม และค่าตอบแทนที่ได้มีความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่นที่คล้ายคลึงกัน

3.2 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย หมายถึง พนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ได้ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ การทำงานมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัย

3.3 ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ หมายถึง พนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย มีโอกาสในการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ ซึ่งจะทำให้พนักงานมองเห็นคุณค่าของตนเอง และรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

3.4 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทยให้ความสนใจในการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของพนักงาน มีการมอบหมายงานใหม่ที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้น เปิดโอกาสให้พนักงานมีการพัฒนาภายในสายงานและภายในองค์กร

3.5 ด้านบูรณาการทางสังคม หมายถึง การทำงานร่วมกันของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย มีความร่วมมือที่ดีต่อกัน มีบรรยากาศการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชนชั้นวรรณะ ไม่มีอคติต่อกัน ทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่า และได้รับการยอมรับ

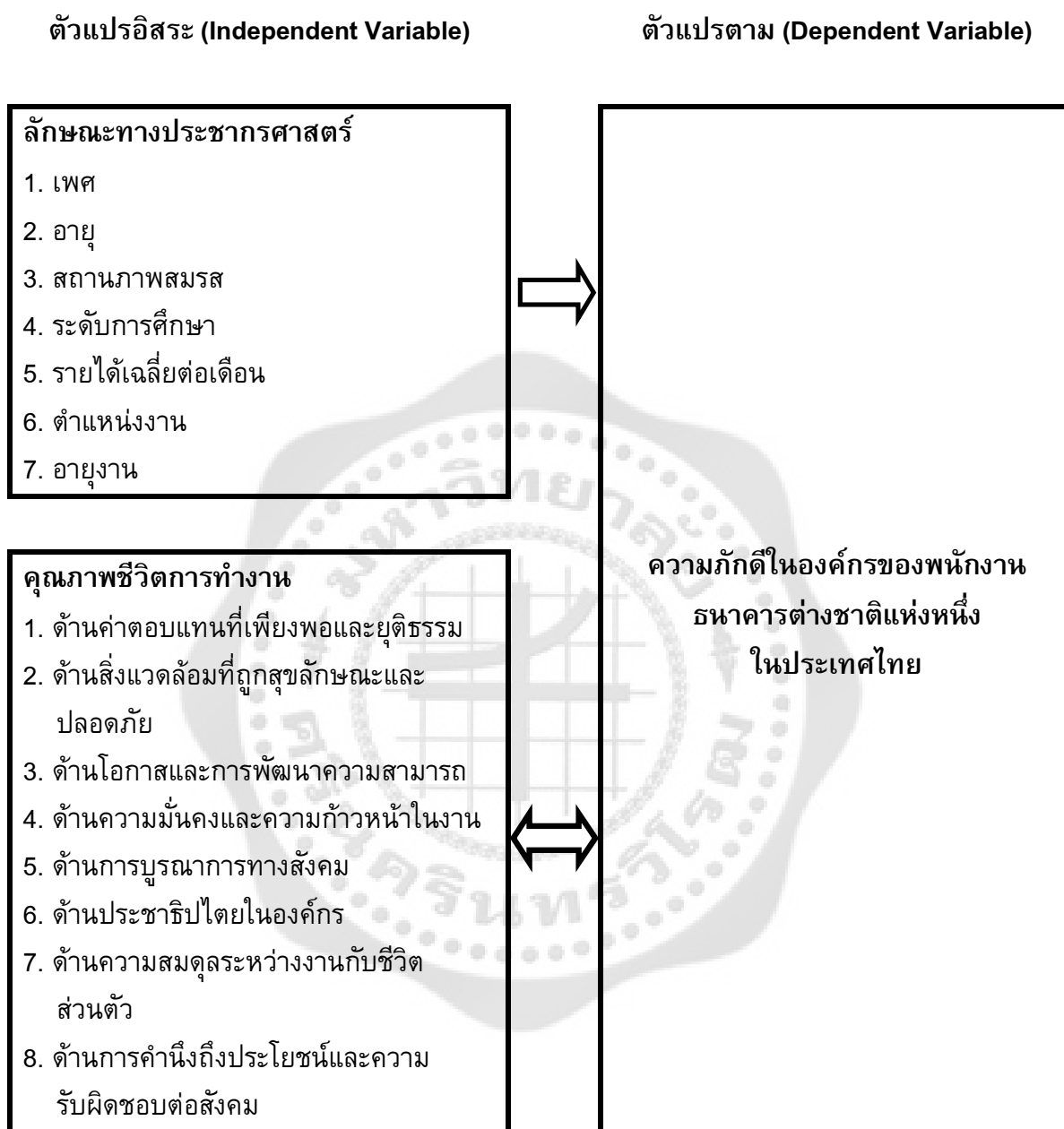
3.6 ด้านประชาธิปไตยในองค์กร หมายถึง พนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทยทุกคนมีสิทธิส่วนบุคคลเท่าเทียมกัน และมีการเคารพสิทธิส่วนตัวซึ่งกันและกัน พนักงานมีเสรีภาพทางความคิดและการพูด ยอมรับความขัดแย้งทางความคิดที่เกิดขึ้นได้ และทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค

3.7 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การดำเนินชีวิตการทำงานและการดำเนินชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทยมีความสมดุลกัน มีการจัดสรรเวลาในการทำงานกับการใช้ชีวิตอยู่กับครอบครัวอย่างเหมาะสม

3.8 ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง ธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทยมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การรักษาสภาพแวดล้อม

4. ความภาคภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกภาคภูมิใจที่พนักงานมีต่อธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย เกิดจากความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของตน จนเกิดความรู้สึกที่ดีต่อธนาคารและแสดงออกทางพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งมั่นทุ่มเททำงานเพื่อให้องค์กรสำเร็จตามเป้าหมายโดยไม่คิดจะโยกย้ายงานไปที่อื่น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย



บทที่ 2

ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ได้ทำการศึกษาโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กร
4. ประวัติและความเป็นมาของธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ (พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. 2529: 312)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 41-42) อธิบายว่าลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ใช้บ่อยมากในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

1. อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน การตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ของส่วนการตลาด นักการตลาดได้ค้นหาความต้องการของส่วนการตลาดส่วนเล็ก (Niche market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้น

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกัน นักการตลาดต้องศึกษาตัวแปรนี้อย่างรอบคอบเพราะในปัจจุบันตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภค เนื่องจากเหตุจากการที่สตรีทำงานมากขึ้น

3. ลักษณะครอบครัว (Marital status) ในอดีตถึงปัจจุบันลักษณะครอบครัวเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญยิ่งขึ้นในส่วนที่

เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใด สินค้าหนึ่งและยังสนใจในการพิจารณาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ และโครงสร้างด้านสื่อที่เกี่ยวข้องกับผู้ตัดสินใจในครัวเรือน เพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม

4. รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, education and occupation) เป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ปานกลางและมีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนการตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้จะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจถือเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยกเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์อย่างอื่น เพื่อให้กำหนดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้สูงที่มีอายุต่าง ๆ ถือว่าใช้เกณฑ์รายได้ร่วมกับเกณฑ์อายุ

พรทิพย์ วรภิจโยคาทร (2529: 312-316) ได้กล่าวถึง ลักษณะของผู้รับสารโดยการวิเคราะห์ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งแต่ละบุคลากรจะมีความแตกต่างกันโดยที่ความแตกต่างนี้จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสารได้ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์นี้จะประกอบด้วย

1. อายุ (Age) การจะทำให้ผู้ที่มีอายุต่างกันเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายแตกต่างกัน ผู้ที่มีอายุมากก็จะเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่าซึ่งการชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนนั้นจะยากขึ้นตามอายุของคนเพิ่มขึ้น

2. เพศ (Sex) เพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันและพฤติกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารก็แตกต่างกันด้วยดังนั้นการสื่อสารจำเป็นต้องทราบว่าการสื่อสารกับเพศชายหรือเพศหญิง

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสารโดยเชื่อว่าการศึกษานั้นทำให้มีพฤติกรรมแตกต่างกันออกไปโดยผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีความสนใจในเรื่องที่มีเหตุผลสนับสนุนทั้งนี้เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจซื้อสินค้า

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and economic status) หมายความว่ารวมถึงอาชีพ รายได้เชื้อชาติและชาติพันธุ์ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัวโดยเชื่อว่าฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2542: 137-139) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยเฉพาะบุคคล เพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถทำนายว่ากลุ่มใดจะมีแนวโน้มที่จะเกิดปัญหาทางพฤติกรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจปัจจัยเฉพาะบุคคลเหล่านี้ บ้างก็เกี่ยวข้องกับ ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง บ้างก็เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการทำงาน ได้แก่ อายุ ระดับอาชีพ ระดับการศึกษา

1. อายุ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่งหน้าที่การงานมักจะสูงขึ้น ดังนั้นเขาจึงมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานของเขาเพิ่มขึ้น ซึ่งมีเหตุผลหลายประการประกอบ เช่น ความคาดหวังในระดับต่ำ การปรับตัวกับสภาวะการณในการทำงานดีขึ้น เพราะเขามีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น

2. ระดับอาชีพ บุคคลผู้มีระดับอาชีพสูงมักจะมีคามพึงพอใจในงานของเขา เขามักจะได้ค่าจ้างดี มีสภาพการทำงานที่ดีด้วย งานของเขาก็มีเกียรติ เขาต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ เหล่านี้ล้วนเป็นเหตุผลที่ดีที่ทำให้เขามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

3. ระดับการศึกษา บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะไ้งานในระดับสูง และมักคาดหวังในความพึงพอใจในงานสูงด้วย ทำให้ประสบความพึงพอใจในงานตามที่ปรารถนา

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548: 10) กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่างๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่างๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลจะเป็นดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงาน แต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อยประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่างๆก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาโดยทั่วไปเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า

องค์ประกอบของประชากรศาสตร์

ปรมะ สตะเวทิน (2533: 105) กล่าวว่า องค์ประกอบของประชากรศาสตร์ หมายถึงคุณลักษณะของประชากรในด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย สถานภาพสมรส การศึกษา

อาชีพ เชื้อชาติ ภาษาและศาสนา เป็นต้น องค์ประกอบด้านอายุและเพศ เป็นองค์ประกอบหรือคุณลักษณะขั้นพื้นฐานของประชากรที่จัดว่ามีความสำคัญกว่าองค์ประกอบด้านอื่นๆ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อ การเกิด การตายและการย้ายถิ่น อันเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านขนาดองค์ประกอบและการกระจายตัวประชากร โดยองค์ประกอบของประชากรศาสตร์ สามารถแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านเพศ ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างทางเพศของประชากรมีความสำคัญในการวางแผนต่างๆ อย่างมาก ทั้งภาครัฐบาลและหน่วยงานเอกชน เช่น การวางแผนการให้บริการสาธารณสุข การวางแผนการประกอบธุรกิจ เป็นต้น นักเศรษฐศาสตร์มองโครงสร้างทางเพศของประชากรในแง่การนำไปศึกษาด้านการใช้แรงงานสตรีและการประกอบอาชีพประเภทต่างๆ ของประชากรขณะที่นักสังคมวิทยาให้ความสนใจระหว่างประชากรเพศชายและหญิงในแง่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม ในการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์เรื่อง การเกิด การตาย การย้ายถิ่น การสมรส รวมทั้งการวิเคราะห์ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นๆ จำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่แยกเพศทั้งสิ้น

2. องค์ประกอบด้านอายุ อายุเป็นส่วนประกอบพื้นฐานที่สำคัญของประชากร ในการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์ อายุเป็นตัวแปรที่สำคัญ ในการศึกษาการเกิด การสมรส การตาย และการย้ายถิ่น นอกจากนี้ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบด้านอายุของประชากรจะทำให้ช่วยการวางแผนด้านกำลังคน การขยายการศึกษา ตลอดจนโครงการสวัสดิการทางสังคมของรัฐที่ให้แก่ประชากร เป็นต้น

3. องค์ประกอบด้านการสมรส องค์การสหประชาชาติแบ่งประเภทของสถานภาพสมรสได้แก่ (1)โสด (2)สมรส (3)หม้าย (4)หย่าร้าง (5)สมรสแต่แยกกันอยู่โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ความแตกต่างในสถานภาพสมรส มีความสำคัญทางประชากรศาสตร์ สัดส่วนของประชากรในแต่ละสถานภาพสมรสมีผลต่ออัตราเจริญพันธุ์ และอัตราการตายในประเทศ กล่าวคือสัดส่วนของสตรีที่สมรสสูงย่อมจะมีอัตราเกิดสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ชายและหญิงที่สมรสมีอัตราการตายต่ำกว่าคนโสดหม้าย และหย่าร้างในกลุ่มอายุเดียวกัน

4. องค์ประกอบด้านการศึกษา ระดับการศึกษาของประชากร เป็นดัชนีหนึ่ง que แสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาของประชากรเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์แก่รัฐบาลและเอกชนในการนำไปเป็นพื้นฐานการคาดประมาณกำลังคนในอนาคต การพัฒนาประเทศ จะเห็นได้ว่าประเทศใดมีสัดส่วนของประชากรที่ไม่รู้หนังสือมาก ๆ ก็หมายถึงว่าประเทศนั้นยังต้องพัฒนาอยู่มาก และการทราบถึงสัดส่วนของประชากรในวัยศึกษาเล่าเรียนก็ย่อมมีส่วนช่วยในการวางแผนและนโยบายทางการศึกษาของรัฐบาล

คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้ (ปรมะ สตะเวทิน. 2533: 105)

1.1 เพศ (Sex) ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศ

ชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย

1.2 อายุ (Age) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

1.3 การศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาดำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

1.4 สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and economic status) ประกอบด้วยอาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ภูมิหลังทางครอบครัว และสถานภาพทางสังคมของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำลักษณะทางประชากรศาสตร์มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยทำการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และอายุงานว่ามีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทยหรือไม่อย่างไร

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานเริ่มขึ้นในปี ค.ศ.1950 บนพื้นฐานการวิจัยของ Eric Trist และคณะจาก The Tavistock Institute of Human Relations ในลอนดอน ประเทศอังกฤษ ซึ่งให้ความสำคัญกับการศึกษาหาวิธีที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และศึกษาหาแบบการบริหารจัดการที่ดีที่มีความสัมพันธ์กับผลผลิต โดยมุ่งเน้นที่การออกแบบการทำงาน และการปรับปรุงการทำงานซึ่งมีผลกระทบต่อความพึงพอใจและผลประโยชน์ของพนักงาน (Cummings; & Worley. 2001: 10-12)

ต่อมาแนวคิดนี้ได้ถูกแพร่ขยายไปในประเทศสหรัฐอเมริกาในปี ค.ศ.1960 ความตื่นตัวและความนิยมของคุณภาพชีวิตการทำงานในสหรัฐอเมริกาช่วงแรกได้ดำเนินมาจนถึงกลางปี ค.ศ.1970 ในขณะที่เรื่องอื่นๆ ได้กลายเป็นประเด็นที่มีความเร่งด่วนมากกว่า เช่น เรื่องพลังงาน ทำให้ความสนใจของประเทศเบี่ยงเบนไป อย่างไรก็ตามในต้นปี ค.ศ.1979 คุณภาพชีวิตการทำงานในระยะที่

สองได้เกิดขึ้น ปัจจัยหลักที่สนับสนุนให้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานกลับมาได้รับความนิยมนี้อีกครั้งคือ การเติบโตของการแข่งขันในระดับนานาชาติที่กำลังเผชิญอยู่ทั้งตลาดภายในและภายนอกประเทศสหรัฐอเมริกา โดยสินค้าต่างประเทศมีราคาถูกลง แต่คุณภาพสูง บางส่วนมีผลมาจากการปฏิบัติทางการจัดการที่ใช้ในต่างประเทศโดยเฉพาะในประเทศญี่ปุ่น ทำให้โปรแกรมคุณภาพชีวิตการทำงานได้ขยายตัวไปมากกว่าการมุ่งเน้นการออกแบบการทำงานโดยรวมลักษณะอื่นๆของสถานที่ทำงานที่มีผลต่อการเพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจของพนักงาน และที่สำคัญคือการเพิ่มมิติของความเป็นมนุษย์ซึ่งมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร (Piccinini; & Tolfo, 1998: 2; Cummings & Worley, 2001: 10-12; KanlayaneeKoonmee&BusayaVirakul, 2007: 71)

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life: QWL)

“คุณภาพชีวิตการทำงาน” มาจากคำ 3 คำ คือ “คุณภาพ” (Quality) “ชีวิต” (Life) “การทำงาน” (Working) จากความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2539: 189) ได้กล่าวถึงคำว่า “คุณภาพ” หมายถึง ความเป็นเลิศที่มีปริมาณมากน้อยต่างกัน ลักษณะความดี ลักษณะประจำของบุคคลหรือสังคม หรือลักษณะที่แสดงถึงผลการกระทำ หรือผลของกระบวนการประกอบกิจการที่ยังเกิดผลดีเลิศ และความเป็นเลิศนี้วัดได้จากการเปรียบเทียบผลของการกระทำกับเกณฑ์มาตรฐานซึ่งแต่ละวิชาชีพได้กำหนดไว้ ส่วนคำว่า “ชีวิต” หมายถึง ความเป็นอยู่ และคำว่า “การทำงาน” หมายถึง การทำหน้าที่หรือกิจกรรมที่ต้องกระทำ ดังนั้นเมื่อนำความหมายมาประกอบกัน หมายถึง การทำหน้าที่เพื่อชีวิตหรือความเป็นอยู่ที่ดีเลิศ ซึ่งวัดได้จากการเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานหรือตัวบ่งชี้ที่กำหนดในการทำงานนั้นๆ

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานพบว่า ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (รศสุคนธ์ ฤชาเกียรติกุล. 2550: 13; อ้างอิงจาก สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. 2549) “คุณภาพชีวิตในการทำงาน” หมายถึงการมีชีวิตการทำงานที่มีความสุขทั้งทางกายอารมณ์สังคมและจิตวิญญาณซึ่งจะเกิดขึ้นได้ต้องเริ่มต้นจากผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรโดยสร้างองค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงานอาทิสร้างบรรยากาศที่ดีและปลอดภัยในการทำงานจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานทั้งการพัฒนาทักษะอาชีพและกิจกรรมสันทนาการเพื่อสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ร่วมงานทุกระดับซึ่งเมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นย่อมมีขวัญกำลังใจมุ่งมั่นในการสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพให้แก่บริษัทได้เพิ่มขึ้นลดปัญหาพนักงานลาออกและลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของสถานประกอบการลงสำหรับฝ่ายพนักงานนอกจากค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นความสุขในชีวิตการทำงานจะส่งผลดีต่อสุขภาพกายสุขภาพจิตทำให้คนทำงานสามารถบริหารจัดการชีวิตส่วนตัวให้ดำเนินควบคู่ไปกับชีวิตการทำงานได้อย่างสมดุลซึ่งชีวิตครอบครัวที่อบอุ่นมีความสุขนี้จะเป็นปราการสร้างการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ

วอลตัน (Walton. 1974: 12) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคล หรือสังคมขององค์การที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ

เดวิส (ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต; และคณะ. 2555: 22; อ้างอิงจาก Davis. 1977) เป็นบุคคลแรกที่นำคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมาศึกษา ได้ให้นิยามของ“คุณภาพชีวิตการทำงาน” ดังนี้ คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของเขาและเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักจะถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิค และปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน

ผจญ เฉลิมสาร (2552: ออนไลน์) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้กำเนิดและแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน จะพบว่า มีผู้รู้ นักวิชาการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้น่าสนใจหลายประเด็น คือ

1. เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์การ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ หมายรวมถึงการปรับปรุงการ บริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่นๆ มาใช้ในการทำงาน ย่อมทำให้พนักงานหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์การขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

2. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายทั้งทางกว้างและทางแคบ ซึ่งได้รวบรวมความหมาย ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยว ข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นแรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน

2.2 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อคนงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

2.3 คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่มุมที่หมายถึงการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสใช้คำว่า การปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) ประเทศสังคมนิยมใช้คำว่า การคุ้มครองแรงงาน (Workers' Protection) กลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือในญี่ปุ่นใช้คำว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการ แนวปฏิบัติ หรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์กรและปัจเจกบุคคลตามลำดับ

สโครแวน (Skrovan. 1983: 1-6) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง กระบวนการดำเนินงานขององค์กรที่สามารถทำให้สมาชิกทุกระดับในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่จะเป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน และการเพิ่มผลผลิต โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะบรรลุเป้าหมาย 2 ประการ คือ การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการผลิตขององค์กร และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ลูกจ้าง

บลูสโตน (นฤตล มีเพียร. 2541; อ้างอิงจาก Bluestone. 1977) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าหมายถึงการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานให้สูงขึ้นโดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำหรับองค์กรซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือได้หมายความรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กรทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้สมาชิกในองค์กรในทุกระดับได้นำเอาสติปัญญาความเชี่ยวชาญทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานในองค์กรย่อมทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้นซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มองค์กรขึ้นเช่นการขาดงานลดลงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้นการกวดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลงความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

เกสต์ (ภูวนัย น้อยวงศ์. 2541: 9; อ้างอิงจาก Guest. 1979: 9) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าหมายถึงปฏิภพของบุคคลต่อการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลอันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงานนั่นคือคุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึงความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลเกี่ยวกับทุกมิติของการทำงานเช่นความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจความมั่นคงสภาพแวดล้อมในการทำงานความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและคุณค่าที่แฝงอยู่ภายในการทำงานในชีวิตของบุคคล

เบนเนท (Bennett. 1975: 688-689) ที่ได้อธิบายว่าคุณภาพชีวิตของบุคคลประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ส่วน ส่วนที่ 1 คือการที่บุคคลได้มีสิ่งจำเป็นแก่ความต้องการของชีวิตเช่นอาหารที่อยู่อาศัยเสื้อผ้าสุขภาพแข็งแรงไม่เจ็บป่วยบ่อยครั้งและมีความมั่นคงในชีวิต ส่วนที่ 2 คือการที่บุคคลมีค่านิยมที่เหมาะสมกับสังคมวัฒนธรรมการเมืองและสิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจบุคคลแต่ละคนจะใช้อองค์ประกอบทั้ง 2 ส่วนนี้เป็นรากฐานในการตัดสินใจที่มีความสำคัญของชีวิตโดยมีความสมดุล

ระหว่างความปรารถนาและความเป็นไปได้ที่จะบรรลุถึงความปรารถนาซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายของชีวิต รวมทั้งมีความราบรื่นในครอบครัว

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2532: 154) ได้ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่ง ่ปฏิบัติอยู่ในองค์กรโดยพิจารณาถึงว่าเขาผู้นั้นมีความพึงพอใจในสภาพงานนั้นๆ มากน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโงมการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

บุญแสง ชีวิภากร (2533: 6) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานคือความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคลเพราะต่างมีพื้นฐานภูมิหลังลักษณะอื่น ๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวบางคนอาจสนใจที่เนื่องงานบางคนสนใจสภาพแวดล้อมและค่าตอบแทน เป็นต้นซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อ การรับรู้หรือความรู้สึกและก่อให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นๆ

ดิน ปรัชญพุทท์ (2530: 266) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึงชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิและคุณค่าความเป็นมนุษย์ของบุคลากรนั้นก็คือชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบและสามารถสนองความต้องการพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนไปในแต่ละยุคสมัย

ภูวนัย น้อยวงศ์ (2541) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าหมายถึงความรู้สึกพึงพอใจโดยรวมต่อสภาพการทำงานในองค์กรโดยวัดจากความพึงพอใจในองค์ประกอบ 5 ด้านคือความพึงพอใจในลักษณะงาน ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ฮูส และคummings (Huse; & Cummings. 1985: 198 -199) ได้นิยามความหมายของ "คุณภาพชีวิตงาน" ว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์การหรืออีกนัยหนึ่งคุณภาพชีวิตงานคือประสิทธิผลขององค์การอันเนื่องมาจากความผาสุก(Well-Being) ในงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ คุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อองค์การ 3 ประการคือประการแรกช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ ประการที่สองช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน และประการที่สามคุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

อาร์เธอร์ บีบริฟ (Brief. 1981: 8) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพชีวิตการทำงานโดยกล่าวว่า เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตซึ่งเป็นความรู้สึกทางจิตวิทยาของบุคคลต่อสภาวะความเป็นอยู่ (Well-being) หรือความสุขของชีวิตโดยรวม (Whole Happiness) ซึ่งเป็นความพอใจต่อชีวิตหรือมีแนวโน้มต่อชีวิตในทางบวก

ควิเบิล (Quible. 1996: 326) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นกระบวนการบริหารมีผลต่อสิ่งๆ ที่ตามมาที่เป็นปัจจัยสำคัญของสถานภาพของพนักงาน

สภาพแวดล้อมการทำงานการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสนับสนุนที่หลากหลายขององค์การผลของเทคนิคคุณภาพชีวิตการทำงานช่วยให้ทัศนคติและขวัญของพนักงานดีขึ้นซึ่งจะมีผลทางบวกต่อผลผลิตเมื่อคุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้นพนักงานจะมีความรู้สึกทางบวกกับงานและกับองค์กรที่พวกเขาทำงานกันอยู่

อรุณี สุมโนมหาอุดม (2542: 23) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึงความรู้สึกของบุคคลซึ่งเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวมเกี่ยวกับการทำงานการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานคือการทำงานที่คนงานมีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานพอใจในงานที่ทำและมีความเจริญก้าวหน้าในงานการทำงานที่คนงานมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เมอร์ตัน (ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต; และคณะ. 2555: 22; อ้างอิงจาก Merton. 1977) ได้เพิ่มมิติด้านจริยธรรมเข้าไปในนิยามของคุณภาพชีวิตการทำงานนี้ คุณภาพชีวิตเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมทุกเรื่องเกี่ยวกับจริยธรรมในการทำงานและสภาพในการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพการทำงาน ความพอใจและความไม่พอใจในการทำงานของคนงาน การจัดการเพิ่มประสิทธิภาพของผลผลิต และการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีส่วนต่อความมั่นคง และเสถียรภาพของสังคม

จากความหมายต่างๆ ที่นักวิชาการได้นิยามไว้ข้างต้นจะพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

องค์ประกอบหรือเกณฑ์ชีวิตคุณภาพชีวิตในการทำงาน

วอลตัน (Walton. 1974: 12-16) เป็นบุคคลหนึ่งที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต เน้นแนวทางความเป็นมนุษย (Humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย Walton ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นว่า ประกอบด้วยเงื่อนไขต่างๆ อยู่ 8 ประการ ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (adequate and fair compensation) คือค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้นๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมก็เกิดจากการเปรียบเทียบ ค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกันหรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (safe and healthy working condition) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ทั้งต่อร่างกายและการทำงานควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียงและการรบกวนทางสายตา

3. ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ (development of human capacities) คือ โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มีซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (growth and security) ควรให้ความสนใจพนักงานได้รักษาหรือเพิ่มความสามารถในการทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้เขาทำตาม จะต้องมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีก ในอนาคตจะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสายงาน รวมถึงสมาชิกในครอบครัวด้วย

5. ด้านการบูรณาการทางสังคม หรือ การทำงานร่วมกัน (social integration) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดีไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการถือคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล (constitutionalism) คือ พนักงานมีสิทธิอะไรบ้างและจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงานและมีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสมและมีความสัมพันธ์

7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (work life balance) คือ บุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทางซึ่งจะต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ

8. ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม (social relevance) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการกระทำหรือทำงานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีความรับผิดชอบต่อสังคมรวมทั้งองค์กรของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของพนักงานที่รู้ว่าหน่วยงานของตนมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึกปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

ตาราง 1 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของวอลตัน (Walton)

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน	รายละเอียด
1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	1.1 รายได้ที่เพียงพอ 1.2 ผลตอบแทนที่ยุติธรรม
2. สภาพแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย	2.1 ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม 2.2 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
3. การพัฒนาความรู้ความสามารถ	3.1 อิสระในการทำงาน 3.2 ทักษะการทำงานที่หลากหลาย 3.3 ความรู้เกี่ยวกับงาน
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง	4.1 การพัฒนาความสามารถ 4.2 โอกาสก้าวหน้าในงาน 4.3 ความมั่นคงในงาน
5. การมีส่วนร่วมในสังคม	5.1 การอยู่ร่วมกันอย่างไม่แบ่งแยก 5.2 โอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 5.3 โอกาสเท่าเทียมในความก้าวหน้า
6. สิทธิส่วนบุคคล	6.1 สิทธิความเป็นส่วนตัว 6.2 เสรีภาพในการพูด 6.3 การได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานในชีวิต	7.1 บทบาทการทำงานที่มีความสมดุล
8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมต่อสังคมขององค์การ	8.1 การรับรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบ

ที่มา: ชนิกานต์ บุญชู. (2554): การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานในโรงพยาบาล
โรงงานยาสูบ กระทรวงการคลัง. หน้า 39-40.

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse; & Cummings. 1985: 199 - 200) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตในงาว่ามีลักษณะต่างๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หรือ “รายได้และผลประโยชน์ตอบแทน” หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าจะมีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ

2. สถานภาพที่ทำงานปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development Of Human Capacities) หรือ “โอกาสพัฒนาศักยภาพ” หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติได้แก่งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลายงานที่มีความท้าทายงานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงานงานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตรมีความอบอุ่นเอื้ออาทรปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงานมีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสมพนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคลผู้บังคับบัญชายอมรับข้อคิดเห็นของพนักงานบรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงานมีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

บรูซ และแบล็คเบิร์น (ภวนัย น้อยวงศ์. 2541: 16-17; อ้างอิงจาก Bruce & Blackburn. 1992) ได้ให้ทรรศนะ เกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน มีดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ

3. การมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ โดยทำงานที่มีความหมายและแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ ในการทำงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง ซึ่งหมายรวมถึงโอกาสในการพัฒนาความรู้ทักษะ และความสามารถ รวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน

5. การบูรณาการทางสังคม ซึ่งหมายถึงการมีโอกาสได้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร

6. การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล และการมีโอกาสดำเนินการอย่างเท่าเทียมกัน

7. การมีเวลาว่าง หมายถึง ความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและงานได้อย่างเหมาะสม

8. การยอมรับทางสังคม คือ มีความภูมิใจต่องานที่รับผิดชอบและต่อนายจ้าง

ซีซอร์ (ซีรินทร์ มะระกานนท์. 2555: 27; อ้างอิงจาก Seashore. 1978: 21-22) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่า มีวิวัฒนาการในความคิดเรื่องนี้มาเป็นขั้นตอน อันเป็นตัวชี้้นำทางเลือกที่จะให้คำจำกัดความและกำหนดองค์ประกอบหรือตัวชี้วัด ซึ่งเขาได้สรุปขั้นตอนการวิวัฒนาการของการให้คำจำกัดความและสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ยึดที่กำลังคนเป็นหลัก (Manpower Orientation) ซึ่งในขั้นนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานจะหมายถึงการจัดหางานหรือการสร้างงานเพื่อให้มีการจ้างงานอย่างเต็มที่ที่สุด และการจ้างงานนั้นต้องเป็นการจ้างงานในระดับทักษะที่สูงที่สุดเท่าที่บุคคลพึงจะมี

ขั้นที่ 2 ยึดเศรษฐกิจของบุคคลเป็นหลัก (Economy Man Orientation) ขั้นนี้คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง การทำให้การจ้างงานนั้นเป็นการจ้างงานที่จ่ายเงินในระดับที่สูงที่สุดประกอบกับรางวัลต่าง ๆ เท่าที่ควรจะได้ให้แก่พนักงานตามสมควรแก่สภาพเศรษฐกิจ

ขั้นที่ 3 ยึดความผาสุกเป็นหลัก (Welfare Orientation) ขั้นนี้คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง การดูแลเอาใจใส่เรื่องต้นทุนการผลิตให้มากขึ้นโดยเฉพาะที่เกิดขึ้นจากการทำงานในขั้นนี้นั้นตัวชี้วัดที่เพิ่มขึ้นจากขั้นอื่น ๆ ก็คือ การหารายได้เพื่อมาบำรุงรักษาต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการเลิกจ้างงาน การเจ็บป่วยจากการทำงานและอัตราการบาดเจ็บจากการทำงานจนกระทั่งการให้ผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมแก่ชนทุกชั้นทุกระดับในองค์กร

ขั้นที่ 4 ยึดความประทับใจของพนักงานเป็นหลัก (Employee Attraction Orientation) ในขั้นนี้เพิ่มตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเน้นไปที่ลักษณะของงานและสภาพแวดล้อมการทำงานโดยไม่เน้นในเชิงเศรษฐกิจคือ พิจารณาในเรื่องความสามารถของคนงานในจุดที่น่าสนใจ ตลอดจนการบำรุงรักษาคุณสมบัติที่ดีของพนักงาน และการล้วงเอาความสามารถที่แท้จริงของพนักงานออกมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอเช่นการแก้ปัญหาในเรื่องการร้องเรียน โอกาสในการปรับปรุงตนเองของคนงาน ความมีอิสระในการทำงาน เป็นต้น

ขั้นที่ 5 ยึดการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินชีวิตเป็นหลัก (Life - Enhancement Orientation) ในขั้นนี้จะพิจารณาเพิ่มเติมในเรื่องของผลผลิตที่ได้จากการจ้างงาน โดยเฉพาะในเรื่อง

คุณภาพการทำงานทั้งหมดของบุคคลตัวชีวิตในขั้นนี้ เช่น งานที่มีส่วนร่วมในการสร้างการเรียนรู้ และการพัฒนาตนเองของพนักงาน โอกาสในการคิดสร้างสรรค์ของบุคคล และการเสนอให้มีการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะเรื่องงาน เป็นต้น

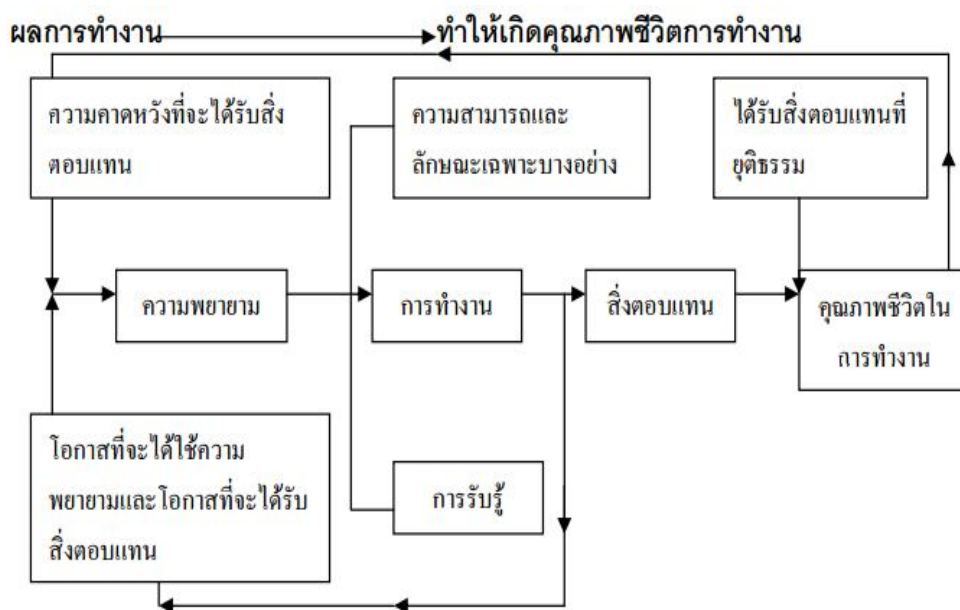
นิวสตรอม และเดวิท (Newstrom; & David. 1997: 293-294) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ที่จะวัดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้ 1) มีการติดต่อสื่อสารที่ดี 2) มีระบบผลตอบแทนที่เป็นธรรม 3) งานมั่นคงและพึงพอใจในงาน 4) มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 5) มีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น 6) มีการพัฒนาทักษะ 7) ลดความเครียดในการทำงาน 8) มีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน

คาสิโอ (Casio. 1998: 19) กล่าวถึงประเด็นสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลในสถาบันการทำงานสหรัฐอเมริกา จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัย 8 ประการ คือ 1) ความร่วมมือของลูกจ้าง 2) การพัฒนาอาชีพ 3) การแก้ไขปัญหา 4) การส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน 5) ความมั่นคงของงาน 6) การส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน 7) ค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกัน 8) ความภูมิใจในองค์กร

บุญเจือ วงษ์เกษม (2530: 20) กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังต่อไปนี้

1. การควบคุมหรือการมีอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน การให้คนงานมีอิสระถึงระดับหนึ่งในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. การยอมรับ มีการรับรู้ว่าคุณแต่ละคนเป็นส่วนสำคัญขององค์กร และมีส่วนช่วยเหลือต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร
3. การมีส่วนร่วมในเชิงสังคม แต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์กร ไม่ว่าจะในแง่เป้าหมายขององค์กร ค่านิยม รับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมองค์กรนั้นๆ
4. การก้าวหน้าและการพัฒนา เป็นผลได้มาจากการทำงาน รวมไปถึงผลพลอยได้จากงาน เช่น งานที่มีลักษณะท้าทาย
5. การได้รางวัลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลได้มาจากการทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง ชั้น ฐานะ ซึ่งเป็นผลที่ได้มาจากการงาน รวมทั้งประโยชน์อื่น ๆ ที่เห็นได้ เช่น สวัสดิการต่างๆ

นอกจากองค์ประกอบทั้ง 5 อย่างแล้วยังมีสิ่งสำคัญอีก 2 ประการ คือ สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม และศักดิ์ศรีของความเป็นคน ทุกคนต้องการที่จะได้รับการปฏิบัติงานอย่างมีเกียรติ มีศักดิ์ศรีของความเป็นคนอยู่ในทุกสถานการณ์ สรุปได้ว่า ตัวแปรที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นมีอยู่หลายอย่าง รวมทั้งแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายใน ตลอดจนความคาดหวังที่จะได้รับสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ที่มา: ชีรินทร์ มะระกานนท์. (2555). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดลพบุรี*. หน้า 29.

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ หรือ International Labor Organization (ILO) ได้แบ่งมิติคุณภาพชีวิตการทำงานออกเป็น 5 มิติดังนี้ (Delamotte and Takezawa. 1984: 11-32)

1. การได้รับความคุ้มครองในปัญหาพื้นฐานทั่วไปในการทำงาน (New Approach to Traditional Goals)
2. การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน (Fair Treatment at Work)
3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Influence on Decision)
4. การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ (Challenge of Work Content)
5. ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำรงชีวิตประจำวัน (Work and Life Cycle)

ชาญชัย อาจิมสมาจาร (2535: 38-39) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 16 ประการดังนี้ 1) ความมั่นคง 2) ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล 3) ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน 4) ความปลอดภัยจากระบบราชการและความเข้มงวด 5) งานมีความหมายและน่าสนใจ 6) กิจกรรมและงานหลากหลาย 7) มีลักษณะท้าทาย 8) มีขอบเขตการตัดสินใจของตนเอง 9) โอกาสการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า 10) ผลสะท้อนกลับความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์ 11) อำนาจหน้าที่ในงาน 12) ได้รับการยอมรับจากการทำงาน 13) ได้รับการสนับสนุนทาง

สังคม 14) มีอนาคต 15) สามารถสัมพันธ์งานกับสิ่งแวดล้อมภายนอก 16) มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความชอบ ความสนใจ และความคาดหวัง

เลวิน (Lewin. 1981: 47-51) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้ 1) ค่าจ้างและผลประโยชน์ที่จะได้รับ 2) เงื่อนไขของการทำงาน 3) เสถียรภาพของการทำงาน 4) การควบคุมการทำงาน 5) การปกครองตนเอง 6) การยอมรับ 7) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 8) วิธีพิจารณาการเรียกร้อง 9) ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่ 10) ความอาวุโส

โคสเซน (Kossen. 1991: 217-225) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตก่อให้เกิดตัวชี้วัดในการทำงาน ได้แก่

1. การเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงาน (Job Enrichment) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการยอมรับ ประสบผลสำเร็จ และเจริญก้าวหน้า

2. เพิ่มปริมาณงาน ทั้งในเรื่องการขยายงานและเพิ่มความรับผิดชอบ (Getting Loaded – Vertically and Horizontally) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น

3. สร้างสรรค์งาน (Creating Whole Job) การสร้างสรรค์งานให้หลากหลายมากขึ้นจะทำให้สนองความต้องการได้ และหากพนักงานมีโอกาสที่จะใช้ความคิดและทักษะที่มีอยู่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและภูมิใจในตนเอง

4. มีการหมุนเวียนงาน ผูกอบรมข้ามสายงานและใช้ทักษะหลากหลาย (Rotating Job, Cross – Training and Multiskilling) จะช่วยทำให้พนักงานได้เรียนรู้มากขึ้น สามารถโอนย้ายข้ามสายงานได้ และมีโอกาสที่จะได้ใช้ทักษะมากขึ้น

5. เปลี่ยนงานที่น่าเบื่อไปสู่งานที่ถูกต้องใจ (Do Two “Dulls” Equal Jobs Enrichment) จะทำให้เกิดความน่าสนใจและพึงพอใจมากขึ้น โดยอาศัยวิธีการเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงาน

6. ให้การชมเชยและการยอมรับ (A Liberal Lacing of Praise and Recognition) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์อยู่แล้วและสามารถทำได้หลายวิธีทั้งใช้คำพูด การสัมผัส การมองแล้วยิ้ม เป็นต้น

7. การให้ค่าตอบแทนที่ดี (Providing Well Pay) อาจจะมีการเตรียมรางวัลสำหรับผู้ที่ประพฤติปฏิบัติตนดี จะเป็นแรงสนับสนุนให้ผู้ที่ขาดงานและมาทำงานสายปฏิบัติใหม่

8. สร้างความรับผิดชอบในงาน (Building Responsibility into Job) เปิดโอกาสให้พนักงานได้ตัดสินใจได้อย่างอิสระในงานที่มีความสำคัญ

9. มีสถานที่เลี้ยงเด็กสำหรับลูกพนักงาน (Providing Child Care for Employees' Children) จะเป็นการช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน และยังช่วยลดการขาดงานหรือการมาทำงานสายของพนักงานได้

10. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน (Modifying Work Environment) เช่น สร้างบรรยากาศของการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมให้มีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานโดยการเปิดเพลง มีเวลาพัก มีการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ

11. มีโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ (Providing Wellness Program) เพื่อให้ร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์แล้วจะทำให้เกิดผลดีต่อตัวพนักงานเองและต่องานที่ทำ ช่วยลดความเครียด ลดภาวะของ การเป็นโรคหัวใจทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

เวสกา (ภูวนัย น้อยวงศ์. 2541: 29; อ้างอิงจาก Vaska. 1992) ได้เสนอมิติที่สัมพันธ์กับ คุณภาพชีวิตการทำงาน 4 ด้าน คือ

1. ความปลอดภัยซึ่งเกี่ยวข้องกับสุขภาพ ความปลอดภัย รายได้ และความก้าวหน้า
2. ความเสมอภาค เช่น การจ่ายค่าจ้างที่สัมพันธ์กับงานที่ทำหรือการจ่ายค่าจ้างตาม ผลงาน
3. ลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งสัมพันธ์กับการพัฒนาความสามารถ การเรียนรู้ และการใช้ ทักษะ

4. ความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นเป็นตัวพิจารณาไปสู่การตัดสินใจในการแก้ปัญหา สบายโรพอลอส (ภูวนัย น้อยวงศ์. 2541: 28; อ้างอิงจาก Spyropoulos. 1998) ได้ให้ ทรรศนะของคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วยตัวชี้วัด 6 ตัว ได้แก่

1. สภาพสิ่งแวดล้อมการทำงาน
2. ค่าตอบแทน
3. คุณค่าของงานที่ทำ
4. เวลาของการทำงาน
5. อนาคตที่ดีต่ออาชีพที่ทำ
6. มีสังคมและเพื่อนร่วมงานที่ดี

จากแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน เห็นได้ว่า มีหลายวิธีที่ระบุ ถึงองค์ประกอบซึ่งเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน แต่อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบของคุณภาพ ชีวิตการทำงานตามแนวคิดของวอลตัน (Walton) นับว่าเป็นข้อมูลอ้างอิงพื้นฐานที่สามารถนำมา วิเคราะห์เพื่อนำไปปฏิบัติได้จริง ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาเกณฑ์ต่างๆตามแนวคิด ของวอลตันมาใช้เป็นองค์ประกอบ เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดที่มีเนื้อหาครอบคลุมในด้านต่างๆของ คุณภาพชีวิตการทำงาน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ฮาลเปอร์ (ซีรินทร์ มะระกานนท์. 2555: 31; อ้างอิงจาก Harper. 1987) รายงานถึงปัจจัยที่ มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานมี 2 ประเภท ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และปัจจัยอันเป็นองค์ประกอบ ด้านพฤติกรรมของบุคคล

1.1 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาต่อเนื่องการอบรม ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ เหตุผลในการเข้าสู่วิชาชีพ และงานที่ต้องรับผิดชอบ

1.2 ปัจจัยอันเป็นองค์ประกอบด้านพฤติกรรม ได้แก่ การรับรู้ ค่านิยม ทัศนคติ ความพร้อมทางด้านร่างกายและจิตใจ 2 .

ปัจจัยทางด้านองค์การ ได้แก่ ปัจจัยด้านการผลิต ข้อผูกมัด ระเบียบข้อบังคับ บรรยากาศในองค์การ และการบริหารจัดการที่แตกต่างกันไป

จอร์จ (George. 1992: 67-68) ได้ค้นพบปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก ดังนี้ 1.

1. คุณภาพของบุคคล (Individual Quality) มี 3 ปัจจัยหลักซึ่งมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคล ได้แก่

1.1 ลักษณะทางจิตวิทยาของคุณภาพชีวิตการทำงาน (The Psychological Aspects of QWL) เป็นสิ่งซึ่งบุคคลจะกระทำในการทำงานและวิธีการที่พวกเขาใช้ในการทำงานนั้น

1.2 ลักษณะทางกายภาพของคุณภาพชีวิตการทำงาน (The Physical Aspects of QWL) เงื่อนไขในการทำงานของบุคคล และทัศนคติทั่วไปของฝ่ายบริหารอันนำไปสู่ความปลอดภัย มลภาวะ เป็นต้น

1.3 ลักษณะทางเศรษฐกิจของคุณภาพชีวิตการทำงาน (The Economic Aspects of QWL) เป็นค่าจ้างที่พนักงานจะได้รับสำหรับงานที่พวกเขาทำและมาตรฐานการดำรงชีพซึ่งทำให้พวกเขาได้รับความพอใจโดยทั้ง 3 ปัจจัยนี้มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมจะบรรลุผลสำเร็จเมื่อความต้องการทั้งสามมีความสมดุลกัน ดังนั้นบุคคลผู้ซึ่งทำงานที่มีความสำคัญและมีคุณค่า ซึ่งพวกเขาปฏิบัติงานในสภาพการทำงานที่ดีและมีการจ่ายค่าตอบแทนที่ดี พวกเขาก็จะมีสถานภาพของคุณภาพโดยรวมที่ดี

2. คุณภาพขององค์การ (Organization Quality)

ความต้องการของพนักงานคือสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีคุณภาพ และความต้องการของฝ่ายบริหารคือการเพิ่มทุนของเจ้าของให้มีจำนวนมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ ความต้องการที่แตกต่างกันนี้ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างเจ้าของทุนโดยมีฝ่ายบริหารเป็นตัวแทน และพนักงาน โดยองค์การพยายามจ่ายค่าตอบแทนในจำนวนที่น้อยที่สุดและมีความต้องการที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นจึงจำกัดคุณภาพชีวิตของพนักงานทำให้พนักงานแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบและลดความพยายามในการทำงานลง เช่น การทำงานให้ช้าลง เป็นต้น ความแตกต่างนี้นำไปสู่ “พวกเขา-พวกเรา” ทำให้เกิดการละเลยในศักยภาพของทั้งสองกลุ่มขึ้น มีเพียงสิ่งเดียวที่เหมือนกันคือทั้งฝ่ายบริหารและพนักงานต่างมุ่งหวังในศักยภาพของการผลิตให้ได้มากที่สุดและรางวัลตอบแทนดังนั้น กุญแจสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตสำหรับทั้งเจ้าของและพนักงานคือการเพิ่มผลผลิตซึ่งเชื่อมโยงไปสู่ผลกำไร โดยมีฝ่ายบริหารเป็นกุญแจที่สำคัญ

ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

สโครวอน (Skrowan. 1983: 492) สรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน
2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นอย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
3. ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น
4. ลดความเครียดอุบัติเหตุและความเจ็บป่วยจากการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อการลดต้นทุนค่ารักษาพยาบาลรวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพและการลดอัตราการจ่ายผลตอบแทนคนงาน
5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมากและความสามารถในการสลับสับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้นซึ่งเป็นผลมาจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์การและการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น
6. อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้นเนื่องจากความน่าสนใจที่เพิ่มขึ้นขององค์การจากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขององค์การ
7. ลดอัตราการขาดงานและการเปลี่ยนพนักงานโดยเฉพาะพนักงานที่ดี
8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้นจากการให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจการให้สิทธิออกเสียงการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและเคารพสิทธิของพนักงาน
9. ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดีตามมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดี

แฮคแมน และซัทเทิล (Hackman; & Suttle. 1977: 9) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลต่อการทำงานอย่างมากมาย ได้แก่

1. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง
2. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน (สร้างความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในงาน)
3. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ

นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพกายสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์การ และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

วัลย์พร ศิริภิรมย์ (2541: 41) ได้สรุปว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีส่วนส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ทั้งในลักษณะของการเป็นมรรควิธี(Means)และมรรคผล (Ends) ของกันและกันได้อันส่งผลต่อการพัฒนาในที่สุดอีกทั้งยังเป็นส่วนส่งเสริมเกื้อหนุนให้คุณภาพดีขึ้นได้ กล่าวคือถ้าคนเรามีชีวิตการทำงานที่เหมาะสมพอใจมีความสุขเช่นมีงานตรงกับความรู้ความสามารถ เงินเดือนดีมีความก้าวหน้าในอนาคตมีความสุขในการทำงานมีความหวังในการทำงานขณะเดียวกันหน่วยงานก็ประสบความสำเร็จมีผลปรากฏถึงความเจริญก้าวหน้าให้กับหน่วยงานโดยรวมเรียกว่าทั้งหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานมีความสุขพอใจร่วมกันย่อมแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานนั้นมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานดีซึ่งเป็นส่วนช่วยส่งเสริมให้คุณภาพชีวิตโดยรวมของทรัพยากรมนุษย์ในสังคมดีตามไปด้วย

กรีนเบิร์ก และบารอน (Greenberg; & Baron. 1995: 647) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ด้านได้แก่ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและลดอัตราการเปลี่ยนงานทำให้ผลผลิตสูงขึ้นและเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรเช่นผลกำไรการบรรลุเป้าหมายขององค์กรการที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กรและการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการฝ่ายบริหารและพนักงานจะต้องมีส่วนร่วมในการยังเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กรโดยเกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของผลผลิตและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่เกี่ยวกับพนักงานในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานการตอบสนองความต้องการความพึงพอใจของพนักงานทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ดังนี้นักพัฒนาองค์กรจึงพยายามหาวิธีการอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างสภาพการทำงานให้มีแรงจูงใจความพึงพอใจและสร้างความผูกพันขององค์กรซึ่งเป็นปัจจัยที่เพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์กรซึ่งก็คือคุณภาพชีวิตการทำงาน

นอกจากนั้น อัมสตอส (Umstot. 1984: 423-424) ยังได้เสนอแนวทาง 4 ทาง เพื่อใช้แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอีก คือ

1. การร่วมกันแก้ไขปัญหา (participative problem solving) เป็นการร่วมกันแก้ไขปัญหา ร่วมกันระหว่างฝ่ายพนักงานและฝ่ายบริหาร อาจจัดเป็นกลุ่มตัวแทนของทั้ง 2 กลุ่ม ทั้งชั่วคราวและถาวร หรือการจัดตั้งกลุ่มคุณภาพ (quality circles) เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

2. การออกแบบงานใหม่ (work restructuring) เป็นกลยุทธ์ที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงงาน โดยการออกแบบงานใหม่ให้มีความน่าสนใจมากขึ้น มีความท้าทายและสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถมากขึ้น มีโอกาสแสวงหาความก้าวหน้า เช่น การทำงานให้มีคุณค่า การออกแบบระบบสังคมเทคนิค เป็นต้น

3. การหาระบบการให้รางวัลใหม่ ๆ (innovative reward system) ระบบการให้รางวัลผลตอบแทนที่จะช่วยกระตุ้นการทำงาน การผลิตให้สูงขึ้น เช่น การใช้ Scanlon plan

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า ผลของการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นถือได้ว่าเป็นการส่งเสริมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้มีแรงจูงใจในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน และมีความภักดีในองค์กรมากขึ้น จนนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานร่วมกันกับองค์กร

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กร

ความหมายของความภักดี

นักวิชาการหลายท่านที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องขององค์กรและได้ให้ความหมายของ “ความจงรักภักดี” ไว้ดังต่อไปนี้ (ปราชานนท์ ชนะราวี. 2556: ออนไลน์)

แมคคาธี (Dennis G. Mccarthy. 1998) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นความเชื่อมโยงด้านความผูกพันระหว่างบริษัทและพนักงาน ซึ่งกล่าวไว้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลเป็นส่วนหนึ่ง

ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานจนแปรเปลี่ยนเป็นความผูกพันต่อองค์กร และนำมาซึ่งความจงรักภักดี

บาร์รอน (Robert A. Baron. 1996) ได้ให้ความหมายว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ ความผูกพันต่อองค์กร หรือเจตคติต่อองค์กรที่จะสะท้อนให้เห็นถึงระบบความเกี่ยวข้องว่าบุคคลมีความเชื่อมั่น ศรัทธา รักและห่วงหาพันต่อองค์กรที่ตนเอ็นสมาชิกอยู่ ซึ่งระดับความพึงพอใจในระดับสูงมีส่วนสัมพันธ์กับการอยู่กับองค์กรในปัจจุบัน โดยประกอบด้วย

1. การยอมรับอย่างสูงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. การเต็มใจที่จะเข้าไปกระทำการใด แทนได้
3. ความปรารถนาอย่างสูงส่งที่จะคงอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป

ความจงรักภักดีต่อองค์กรจึงนับเป็นเจตคติที่ค่อนข้างมั่นคงในช่วงเวลาอันยาวนานที่บุคคลแสดงตนอย่างภูมิใจในองค์กร มีความพึงพอใจและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นที่ช่วยนำพาองค์กรมีประสิทธิภาพและอยู่รอดต่อไป นอกจากองค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาเป็นสมาชิกองค์กรแล้ว การรักษาให้บุคลากรเหล่านั้นคงอยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่าเพื่อนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ ก็เป็นสิ่งที่สำคัญ

โรเบิร์ต และอิโรชิ มานารี (Robert March; & Hiroshi Mannari. 1977) ได้ให้ความหมายว่า ความภักดีต่อองค์กร เป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือความผูกพันที่มีต่อหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่ เป็นการยอมรับเป้าหมายหลักขององค์กร รวมทั้งจะต้องมีการประเมินผลทางบวกต่อองค์กร

บุชานาน (Bruce Buchanan. 1974) ได้ให้ความหมายของ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ว่า หมายถึง ความรู้สึกผูกพันยึดมั่นกับองค์กร และปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้น ๆ ต่อไป

เคนเตอร์ (Rosabeth Moss Kanter. 1971) ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ ความเต็มใจของบุคคลที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสังคม และมีความผูกพันต่อระบบสังคมที่เป็นสมาชิกอยู่ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับสังคม

แอลบัส ฮิลชีแมน (Albert Hirschman. 1970) ให้ความหมายว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป ถึงแม้ผู้นั้นจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์กรก็ตาม

จอห์น ดับพลิว ลี (John W. Lee. 1967) ให้ความหมายของ ความจงรักภักดีต่อองค์กรว่า หมายถึง การเชื่อฟัง การแสดงความรักด้วยความเคารพ การซื่อสัตย์การทำตามหน้าที่และให้การสนับสนุน

ศนิกันต์ ศิริศักดิ์ยศ (2548) ได้ให้ความหมายของ ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ การที่พนักงานในองค์กรรู้สึกตนมีความสำคัญ รู้สึกว่าตนพึงพิงได้ คาดหวังว่าจะได้การตอบสนองจากองค์กรโดยพนักงานมีส่วนร่วมกับองค์กร

ถวัลย์ เอื้อวิศาลวรรณ (2547) ให้ความหมาย ความจงรักภักดีต่อองค์กรว่า เป็นความรู้สึกต้องการที่จะอยู่และไม่อยากไปจากองค์กร มีความรู้สึกรักใคร่ ซึ่งอาจเป็นเพราะองค์กรนั้นมีสิ่งจูงใจบางอย่างที่ทำให้สมาชิกรู้สึกเสียดายที่จะต้องจากองค์กรไป นอกจากนี้สมาชิกจะผูกพันมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับหน่วยงานและภาระงานที่สมาชิกทำงานอยู่ กล่าวคือ พึงพอใจที่จะทำและต้องการให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ขององค์กร

ชะธินยา หล้าสุวรรณ (2545) ได้ให้ความหมาย ของความจงรักภักดีต่อองค์กร ไว้ว่า บุคคลมีความเต็มใจและอุทิศตัวอย่างมากต่อองค์กร มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ภูมิใจและสนับสนุนองค์กร ต่อสู้ปกป้ององค์กร จากผู้ที่ต่อต้าน ตระหนักถึงด้านดีขององค์กร ละเว้นการกล่าวร้ายแก่องค์กร มีความเชื่อถือว่าไว้วางใจ และพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กร ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามผู้นำ หรือตามแนวทางขององค์กรอย่างซื่อสัตย์ มีการกระทำเพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีความผาสุก มีความปรารถนาและความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรต่อไป ถึงแม้จะมีความขัดแย้งกับสมาชิกขององค์กร หรือแม้มีทางเลือกอื่นที่ดึงดูดใจกว่า ก็ไม่ลาออกจางานซึ่งแสดงถึง ความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของบุคคลกับองค์กร และมีการรักษาสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กรไว้โดยปฏิเสธสิ่งที่มาทำลายความสัมพันธ์อันนี้

การ์ดอน และคณะ (ปิยะฉัตร แวงโสธรณ. 2548; อ้างอิงจาก Gordon; et al. 1980) กล่าวว่า ความจงรักภักดีเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

บลอ และสก๊อตส์ (รสสุคนธ์ ฤชาเกียรติกุล. 2550: 38; อ้างอิงจาก Blau; & Scotts.1962: 165) กล่าวว่าความจงรักภักดี หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกซึ่งความรู้สึกเคารพต่อผู้บังคับบัญชา

จากความหมายที่นักวิชาการได้กล่าวไว้ นั้น สามารถสรุปได้ว่าความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกของบุคลากร ซึ่งเคารพต่อองค์กร มีความเต็มใจปฏิบัติงานและอุทิศตนต่อองค์กร มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ พยายามเป็นบุคลากรที่ดีขององค์กร มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนใจเอาใจใส่ ภูมิใจ และสนับสนุนองค์กร ปกป้ององค์กร จากความหวังร้ายจากบุคคลอื่น ตระหนักในด้านดีขององค์กร มีความเชื่อถือว่าไว้วางใจพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กรทุกเมื่อ มีความปรารถนาและความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรก่อนต่อไป รู้สึกและแสดงออกทั้งวาจาและการปฏิบัติที่ดีต่อองค์กรทั้งต่อหน้าและลับหลัง

ประโยชน์และความสำคัญของความภักดีต่อองค์กร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ ได้กล่าวถึงประโยชน์ของความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร ดังนี้ (ปชานนท์ ชนะราวี. 2556: ออนไลน์)

1. ทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า
2. พนักงานถือเป็นทรัพย์สิน (Assets)

3. แข่งขันชนะคู่แข่ง
4. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง
5. การขาดงาน การย้ายงาน และการลาออกต่ำ
6. ความพอใจในการทำงานสูง

สตีเยร์ส (Steers. 1977) ชี้ให้เห็นความสำคัญของความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อการบริหารว่า

1. การศึกษาเรื่องความจงรักภักดีต่อองค์กร ใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจางานได้
2. ความจงรักภักดีต่อองค์กรจะเป็นแรงผลักดันของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กรจะเป็นตัวชี้วัดถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์กรได้อีกด้วย

บาร์นาร์ด (Barnard. 1938: 84) ได้เห็นความสำคัญของความจงรักภักดีมานานแล้วโดยกล่าวว่าความเต็มใจของบุคคล (Individual willingness) เป็นปัจจัยสำคัญในองค์การความเต็มใจของบุคคลอาจจะเรียกในชื่อที่ต่างกัน เช่น ความจงรักภักดี (Loyalty) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Solidarity) ขวัญและกำลังใจ (Esprit de corps) และความเข้มแข็ง (Strength) เป็นต้น Barnard ให้ข้อสังเกตว่า ถึงแม้ความจงรักภักดีจะมีความสำคัญ แต่ก็ได้รับการยอมรับเพียงเล็กน้อยเท่านั้นว่าเป็นเงื่อนไขที่สำคัญขององค์การ

บลอ และสกอตส์ (Blau; & Scotts. 1962: 165) ได้ชี้ให้เห็นว่า ผลผลิตของคนงานมีส่วนสัมพันธ์เป็นอย่างมากกับความจงรักภักดี อาจจะเป็นเพราะว่า หัวหน้าที่ได้รับความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสะดวกในการสั่งการ และง่ายที่จะกระตุ้นให้ลูกน้องมีความพยายามในการทำงานเพิ่มขึ้น

แนวทางการสร้างความภักดีต่อองค์กร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ให้แนวทางการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรไว้ ดังนี้ (ปชานนท์ ชนะราวี. 2556: ออนไลน์)

1. สร้างจิตสำนึกรักองค์กร
2. การเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร
3. การสร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว
4. การสร้างความสำนึกในการทำงาน
5. ขั้นตอนการทำงานเป็นทีม
6. การพัฒนาเขาวนัจติวิญญาน (SQ)

บิทเนอร์ (ปชานนท์ ชนะราวี. 2556; อ้างอิงจาก Terrie Lynn Bittner. 2008) ได้นำเสนอ 5 ขั้นตอนในการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรให้กับพนักงาน ดังนี้

1. เข้าใจว่าพนักงานเป็นผู้ที่ต้องทำงานหนักเพื่อให้บริษัทเติบโต ดังนั้นบริษัทต้องให้ผลตอบแทนแก่พนักงานอย่างเหมาะสม

2. เคารพในความเห็น ความรู้และทักษะของพนักงาน ซึ่งพนักงานมักมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ตนถนัด ควรให้ความสำคัญ โดยปรึกษา และตัดสินใจต่างๆร่วมกับพนักงาน แม้จะใช้ที่ปรึกษาจากภายนอกก็ตาม

3. ลดการจัดการที่ลงมาจากผู้บริหารระดับสูง (Top down) แต่เพิ่มการจัดการที่มาจากพนักงาน (Bottom up) เพื่อรับฟังพนักงานมากขึ้น

4. มีการปรับขึ้นตำแหน่งให้กับพนักงานในองค์กรก่อนพิจารณาปรับจากบุคคลอื่นภายนอกองค์กรและใช้การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ซึ่งจะส่งเสริมให้พนักงานตั้งใจทำงานและเพิ่มความจงรักภักดีต่อองค์กร

5. ให้ความสำคัญกับพนักงานอย่างเท่าเทียมกันทุกคน นอกเหนือจากสวัสดิการพื้นฐานเพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าบริษัทใส่ใจพนักงาน เช่นมีการให้เงินหรือของขวัญในวันเกิดหรือจัดงานเลี้ยงเล็กๆน้อยๆ ให้สวัสดิการครอบคลุมถึงครอบครัว เป็นต้น

ลิซา เบียท (ปชานนท์ ชนะราวี. 2556; อ้างอิงจาก Lisa Beach. 2008) ได้ศึกษาวิจัยและได้นำเสนอปัจจัย 7 ข้อที่จะเพิ่มความความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานได้นอกเหนือจากเงินคือ

1. การสื่อสารที่เปิดโอกาสการสื่อสารสองทางภายในบริษัท
2. ทำให้พนักงานรู้สึกถึงคุณค่าในตนเองและได้รับการยอมรับให้เกียรติจากบริษัท
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในการเพิ่มความท้าทายในการทำงานโดยให้โอกาสเรียนรู้เป็นเครื่องมือ
4. ให้พนักงานรู้สึกไม่ถูกควบคุมในการทำงานมากเกินไป
5. มีผู้บังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ
6. เข้าใจและเห็นใจในปัจจัยส่วนบุคคลและครอบครัวของพนักงาน
7. ส่งเสริมโอกาสในความก้าวหน้าของพนักงาน และส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของความภักดีต่อองค์กร

ทฤษฎีความจงรักภักดีของฮอยและรีส์ (Hoy & Rees. 1974: 274 – 275) ประกอบด้วย 3 มิติ คือ

1. พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) เช่น ความไม่ยอมย้ายไปจากองค์กร ความต้องการย้ายตามองค์กร เมื่อองค์กรย้ายไปที่อื่น
2. ความรู้สึก(Affective aspect) เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กร ความพึงพอใจ ความผูกพันกับองค์กร

3. การรับรู้ (Cognitive aspect) เช่น ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กร ความเชื่อถือในตัวผู้บังคับบัญชาและองค์กร แม้คนอื่นจะมีปฏิกริยาต่อการตัดสินใจขององค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรและผู้บังคับบัญชายินดีรับผิดชอบแทน เมื่อตนเองบกพร่อง ความรู้สึกโดยตรงว่ามีความจงรักภักดีต่อองค์กร

อัลเบิร์ต (Albert Hirschman. 1970) ได้แบ่งการแสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์กรออกเป็น 2 ประการ คือ

1. การที่สมาชิกในองค์กรเต็มใจที่จะอยู่ในองค์กรร่วมกัน และต่อต้านการออกจากงานในกรณีที่องค์กรมีผลผลิตลดลง

2. สมาชิกในองค์กรรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร

สตีเยร์ส (Steers. 1977) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีต่อองค์กร มี 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ทำงาน (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาของการปฏิบัติงานในองค์กร และระดับตำแหน่งงาน

2. ลักษณะของงาน (Job Characteristics) ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และผลย้อนกลับของงาน

3. ประสบการณ์จากการทำงาน (Work Experiences) หมายถึงสภาพการทำงานที่พนักงานได้รับ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญกับองค์กร ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ความเชื่อถือได้ขององค์กร ความพึงพอใจขององค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

การ์ดอน และคณะ (ปิยะฉัตร แวงโสธรณ์. 2548; อ้างอิงจาก Gordon; et al. 1980) กล่าวว่า ความจงรักภักดีซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่ออย่างแรงกล้า

2. การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมองค์กร

3. ความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ และเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อทำงานในองค์กร

ฟริสเซอร์ (ปชานนท์ ชนะราวี. 2556; อ้างอิงจาก Fletcher. 1993) กล่าวว่าความจงรักภักดีต่อองค์กร มี 3 องค์ประกอบสำคัญ คือ

1. การแสดงประวัติของตนเองต่อองค์กร (An expression of the historical self) ประวัติของตนเองเป็นพื้นฐานที่สำคัญของความจงรักภักดีต่อองค์กร เนื่องจากการที่รู้ประวัติของบุคคลจะก่อให้เกิดสัมพันธภาพ มิตรภาพ และศีลธรรมจรรยาโดยไม่ได้บังคับ ผู้ที่จะจงรักภักดีต่อองค์กรจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับตนเองแก่องค์กร โดยไม่ปิดบัง

2. ความผูกพันที่มีมากกว่าการแสดงออกที่เป็นนิสัย (More than a habit of attachment) เป็นการกระทำทุกอย่างเพื่อองค์กร โดยตระว่าเป็นหน้าที่ของตน รับผิดชอบต่อหน้าที่ที่มีความยึดเหนี่ยวผูกพันในองค์กร รักดีต่อสมาชิกทีมและผู้นำ แสดงความเป็นสมาชิกขององค์กร และแสดงความเป็นเอกลักษณ์ตามแบบสมาชิกและผู้นำในองค์กรของตน

3. หลีกเลี่ยงความไม่ซื่อตรงต่อองค์กร (Avoidance of betrayal) เป็นการแสดงความจริงใจต่อเป้าหมายขององค์กร ไม่ทำสิ่งที่เกิดอันตรายต่อองค์กร มีการต่อสู้และปกป้ององค์กรจากผู้ให้ร้าย แสดงความกตัญญูต่อองค์กร ปฏิบัติตามกฎระเบียบ พิธีกรรมและวัฒนธรรมขององค์กร มีอุทิศและเสียสละทั้งเวลาและทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อองค์กร มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรอย่างมาก

แอดเลอร์ และแอดเลอร์ (ปชานนท์ ชนะราวี. 2556; อ้างอิงจาก Adler; & Adler 1998) กล่าวว่า มี 5 องค์ประกอบที่พัฒนาให้สมาชิกเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างมาก คือ

1. ความมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Domination) คือการที่สมาชิกทำงานภายใต้การบริหารของผู้นำที่มีความเข้มแข็ง และควบคุมกิจกรรมในชีวิตของตนเองและงานได้ ผู้นำยอมรับสถานะของผู้ใต้บังคับบัญชา ละเว้นพฤติกรรมบางอย่างที่เป็นเรื่องเฉพาะบุคคล เพื่อหล่อหลอมตนเองให้ดำเนินบทบาทสมาชิกขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การแสดงเอกลักษณ์ (Identification) คือการที่สมาชิกองค์กรรับรู้ว่าคุณเองมีการแสดงเอกลักษณ์ของตนเองและกลุ่มจะทำให้ได้รับรางวัลตอบแทน เกิดแรงบันดาลใจจากบรรยากาศที่มีการกระตุ้นซึ่งกันและกัน ซึ่งมีบรรยากาศที่สนิทสนมเป็นกันเอง แสดงความซื่อสัตย์ต่อกลุ่ม แสดงตนเป็นแบบอย่างและหล่อหลอมแนวคิดของแต่ละคนให้เข้ากับของกลุ่ม เกิดแรงบันดาลใจทำให้สนใจและอุทิศตนเพื่อองค์กร

3. ความผูกพัน (Commitment) คือการที่สมาชิกรับรู้ว่าคุณเองได้รับแรงกระตุ้นให้เกิดความจงรักภักดี จากกิจกรรมที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีและเห็นความสำคัญ จากการได้เข้าร่วมพิธีปฏิญาณตนว่าจะจงรักภักดีต่อองค์กร และปฏิบัติตามกฎขององค์กร

4. การบูรณาการ (Integration) คือการที่สมาชิกในองค์กรรับรู้ว่าคุณเองมีความรู้สึกในระดับสูงเกี่ยวกับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีสัมพันธภาพ มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร มีความสามัคคีภายในหมู่คณะ มีการดำเนินงานร่วมกัน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน ไว้วางใจซึ่งกันและกัน เมื่อมีความขัดแย้งจากภายนอก ทีมงานจะรวมตัวกันต่อต้าน

5. กำหนดเป้าหมาย (Goal alignment) คือ การที่สมาชิกในองค์กรรับรู้ว่าคุณเองมีการยอมรับจุดมุ่งหมายเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร มีความภูมิใจ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความเสียสละทุ่มเทและพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร โดยรวม

วิทีย์และคูเปอร์ (ปชานนท์ ชนะราวี. 2556; อ้างอิงจาก Withey; & Cooper. 1992) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นได้ทั้งทัศนคติและพฤติกรรม โดยทัศนคติความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร แต่ด้านพฤติกรรมนั้นเป็นการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งพฤติกรรมความจงรักภักดีมี 2 องค์ประกอบ คือ

1. มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลาในการพัฒนาองค์กร (Active elements) เป็นการกระทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนองค์กร สมาชิกใช้ข้อเรียกร้องในการทำงานให้เป็นเงื่อนไขเพื่อปรับปรุงองค์กรให้ดีขึ้นกว่าเดิม และมีความเชื่อมั่นว่าสามารถปรับปรุงแก้ไของค์กรให้ดีขึ้นได้ ซึ่งพฤติกรรมแบบนี้จะก่อให้เกิดความผูกพันและความพึงพอใจต่อองค์กรสูง

2. การอยู่นิ่งเฉย (Passive elements) เป็นการอยู่ในองค์กรอย่างเงิบสงบ เมื่อองค์กรเผชิญภาวะวิกฤต สมาชิกจะอยู่ในองค์กรด้วยความอดทน และปล่อยให้เป็นที่หน้าทีของผู้บริหารในการตัดสินใจต่าง ๆ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความภักดีต่อองค์กร เป็นหนึ่งในบทบาทหน้าที่ของบุคลากรทุกคน ขณะที่มีปัญหาในการทำงานนั้นเป็นเพราะบุคลากรมักรู้แต่สิทธิของตน แต่ไม่รู้สิทธิขององค์กร และบุคลากรรู้แต่หน้าที่ขององค์กรที่ปฏิบัติต่อตนเอง แต่ไม่รู้ว่าตนเองมีหน้าที่ต่อองค์กรอย่างไร การพัฒนาหรือสร้างความภักดีต่อองค์กร ให้เกิดขึ้นในตัวบุคลากรนั้น จึงเป็นความจำเป็นขององค์กรต่าง ๆ ที่ต้องการประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการขององค์กรที่จะต้องพัฒนาความภักดี ความรู้สึกผูกพันกับองค์กรให้เกิดขึ้นกับบุคลากร เพราะเบื้องหลังความสำเร็จนั้นย่อมต้องมาจากบุคลากรทุกคน การที่องค์กรสามารถรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไว้กับองค์กรได้นั้น องค์กรก็จะมีความเข้มแข็ง สามารถพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะความภักดีคือความมั่นคงถาวรขององค์กรทุกองค์กรอย่างแท้จริง ซึ่งความภักดีเกิดจากความคิดจิตใจภายในของบุคลากรเองที่ถูกหล่อหลอม จนแสดงออกเป็นพฤติกรรม

4. ประวัติและความเป็นมาของธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทยเป็นกลุ่มสถาบันการเงินชั้นนำแห่งหนึ่งของโลก ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2408 ที่ประเทศฮ่องกงโดยกลุ่มพ่อค้าชาวยุโรปและนักธุรกิจท้องถิ่นชาวจีนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการค้าระหว่างกันในประเทศฮ่องกงจีนและญี่ปุ่น ต่อมาในปีเดียวกันได้ขยายสาขาออกไปที่เมืองเซี่ยงไฮ้และกรุงลอนดอนประเทศอังกฤษตามลำดับ จากนั้นในปี พ.ศ.2422 ได้ขยายไปที่นิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกาและได้เปิดสาขาเพิ่มขึ้นตามเมืองใหญ่ๆ ในหลายประเทศทั่วโลก ซึ่งในปี พ.ศ. 2431 ได้ขยายสาขามาที่กรุงเทพฯ ประเทศไทย โดยเริ่มเปิดทำการในประเทศไทยครั้งแรก ณ อาคารสำนักงานเก่าของสถานกงสุลเบลเยียมถนนเจริญกรุงเมื่อวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2431 นับได้ว่าเป็นธนาคารต่างชาติแห่งแรกในประเทศไทยซึ่งเป็นการลงทุนของประเทศอังกฤษโดยเปิดดำเนินการมาจนถึงปัจจุบัน โดยสโลแกนของธนาคาร คือ "The world's local bank ธนาคารระดับโลกที่เข้าใจคุณ"

สาขาในประเทศไทย

ธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย เป็นธนาคารแห่งแรกในประเทศไทย และเป็นผู้ออกธนบัตรใช้ในประเทศเป็นครั้งแรก เป็นตัวแทนในการออกพันธบัตรรัฐบาลสยามและการอนุมัติ

เงินกู้ต่างประเทศเพื่อการก่อสร้างทางรถไฟในประเทศไทย ธนาคารแห่งนี้เริ่มเปิดทำการในประเทศไทย ครั้งแรก ณ อาคารสำนักงานเก่าของสถานกงสุลเบลเยียม ถนนเจริญกรุง เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2431 นับได้ว่าเป็นธนาคารแห่งแรกในประเทศไทย ต่อมาในปี พ.ศ. 2433 ธนาคารได้ย้ายที่ทำการไปยังอาคารคอนกรีตทรงโรมันโดยมี กรมพระจันทบุรีนฤนาถ ซึ่งทรงดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังในขณะนั้นเสด็จมาเป็นประธานในพิธีเปิดอาคารอย่างเป็นทางการ อาคารแห่งนี้ ตั้งอยู่ใกล้ปากคลองซุดใหม่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาซึ่งปัจจุบันเป็นบริเวณที่ตั้งของโรงแรมรอยัลลอร์ดคิด เซอราตันท่าหน้าสี่พระยา อาคารทรงโรมันนี้นับเป็นอาคารประวัติศาสตร์ของธนาคารเพราะใช้เป็นที่ทำการนานถึง 87 ปี นอกจากนี้ยังมีหลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่ธนาคารเก็บรักษาไว้ยืนยันว่า พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงเปิดบัญชีส่วนพระองค์ไว้กับธนาคาร ด้วยเงินฝาก จำนวนหนึ่งเมื่อปี พ.ศ. 2432

ธนาคารมีบทบาทสำคัญในการจัดพิมพ์ธนบัตรขึ้นใช้ในประเทศไทยเป็นครั้งแรก โดยได้รับ อนุญาตจากรัฐบาลให้จัดพิมพ์ธนบัตรของธนาคารออกใช้เป็นการทดลองก่อนในปี พ.ศ. 2432 และ ได้รับอนุญาตให้จัดพิมพ์ธนบัตรของธนาคารออกใช้จริงเป็นครั้งแรกในประเทศไทยในปีเดียวกัน โดย พิมพ์เป็นธนบัตรราคาใบละ 1 บาท 5 บาท และ 10 บาท ต่อมาได้ออกธนบัตรราคา 80 บาท 90 บาท และ 100 บาทเพิ่มเติมอีก และเป็นที่ยอมรับในการชำระหนี้ได้ตามกฎหมาย ใช้ชำระค่าอากรและ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในหน่วยงานราชการต่างๆเป็นอย่างมากในสมัยนั้น ต่อมาเมื่อรัฐบาลออก ธนบัตรใช้เองในปี พ.ศ. 2445 การพิมพ์ธนบัตรของธนาคารจึงเริ่มลดลงตามลำดับ ต่อมาประเทศไทยได้เริ่มกู้เงินจากต่างประเทศเป็นครั้งแรกในปลายปี พ.ศ. 2445 โดยเอกอัครราชทูตไทยประจำ กรุงปารีส คือ พระยาสุรียานุวัตร ได้เป็นผู้ดำเนินการกู้เงิน และได้มอบหมายให้ธนาคารต่างชาติแห่ง นี้และธนาคารแห่งอินโดจีน เป็นผู้จัดจำหน่ายพันธบัตรของไทยจำนวน 1 ล้านปอนด์ ในตลาด การเงิน ณ กรุงลอนดอนและปารีส เพื่อนำเงินมาสร้างทางรถไฟจากลพบุรีไปอุตรดิตถ์และการ สาธารณูปโภคต่าง ๆ ในประเทศ

ธนาคารใช้สำนักงานที่ทำหน้าสี่พระยาเป็นเวลา 87 ปีจนกระทั่งปี พ.ศ. 2520 ได้ย้ายที่ทำการใหม่ไปยังศูนย์การค้าสยามเซ็นเตอร์ เขตปทุมวัน หลังจากนั้นในปี พ.ศ. 2525 ธนาคารได้ย้าย สำนักงานมายังอาคาร เลขที่ 64 ถนนสีลม โดยใช้สำนักงานแห่งนี้เป็นเวลานานประมาณ 20 ปี จนถึงวันที่ 9 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544 จึงได้ย้ายมายังอาคาร เลขที่ 968 ถนนพระราม 4 สีลม บางรัก กทม. และเปิดให้บริการ ณ อาคารแห่งนี้ตั้งแต่วันที่ 12 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544 มาจนถึงปัจจุบัน โดยมีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 450 คน เป็นพนักงานระดับบริหาร 92 คน และระดับปฏิบัติการ 131 คน ใน 11 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่าย Commercial Banking, ฝ่าย Financial Control and Treasury Services, ฝ่าย Global Banking, ฝ่าย Global Payments and Cash Management, ฝ่าย Securities Services, ฝ่าย Technology and Services, ฝ่าย Human Resources, ฝ่าย Legal and Compliance, ฝ่าย Marketing and Communications, ฝ่าย Risk และฝ่าย Trade and Supply Chain

ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร

เดิมธนาคารได้ให้บริการธุรกรรมทางการเงินแก่ลูกค้าทั้งกลุ่มลูกค้าบุคคลและกลุ่มลูกค้าองค์กร แต่ในปี พ.ศ. 2555 ธนาคารได้มีการปรับเปลี่ยนการให้บริการ โดยยกเลิกบริการทางการเงินทุกประเภทแก่กลุ่มลูกค้าบุคคล และให้บริการทางการเงินเฉพาะกลุ่มลูกค้าองค์กรเท่านั้น

- เงินกู้ (Loan) ธนาคารให้เงินกู้ระยะยาวทั้งที่เป็นสกุลเงินบาท เงินดอลลาร์สหรัฐ และเงินสกุลหลักอื่นๆ เพื่อบริการลูกค้าของธนาคาร

- เงินเบิกเกินบัญชี (Overdrafts) บริการเงินเบิกเกินบัญชีโดยมุ่งหวังเพื่อให้ลูกค้าใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนสำหรับกิจการ

- การออกหนังสือค้ำประกัน (Guarantees) ออกหนังสือค้ำประกันและหนังสือประกันผลการปฏิบัติงานเพื่อค้ำประกันภาระตามสัญญาและผลการปฏิบัติงานสำหรับใช้ทั้งภายในประเทศและทั่วโลก

- การให้บริการด้านการค้าระหว่างประเทศ (Trade Finance Services) เครือข่ายของธนาคารทั่วโลกสามารถให้บริการด้านข่าวสารการเงินและการลงทุนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และยังช่วยปกป้องผลประโยชน์ของลูกค้าที่ดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ บริการดังกล่าวประกอบด้วย

- การนำเข้า (Import Services) ธนาคารสามารถออกหนังสือยืนยันการจ่ายเงิน (Letter of Credit) ทุกชนิด เช่น ชนิดที่บอกเลิกไม่ได้ ชนิดโอนต่อได้ การออกแอลซีค้ำประกันตัวส่งไปเรียกเก็บเงิน สินเชื่อเพื่อการนำเข้า และออกหนังสือค้ำประกันเพื่อการส่งสินค้า

- การส่งออก (Export Services) ธนาคารสามารถให้บริการเพื่อการส่งออกโดยการแจ้งการออกแอลซี การยืนยันการออกแอลซี การเรียกเก็บเงินตามแอลซี การส่งตัวไปเรียกเก็บเงิน และสินเชื่อเพื่อการส่งออกสินค้า

- บริการดูแลและรับฝากหลักทรัพย์ (Custody and Clearing) ฝ่ายบริการธุรกิจหลักทรัพย์ของธนาคารให้บริการด้านหลักทรัพย์แก่ลูกค้าสถาบันที่หลากหลาย อาทิ การชำระเงิน ค่าซื้อขายหุ้น การเก็บรายได้จากเงินปันผล การซื้อหุ้นใหม่ตามสิทธิของผู้ถือหุ้นเดิม การจองหุ้นออกใหม่ บริการเป็นตัวแทนผู้รับมอบฉันทะของลูกค้าในการเข้าประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้นและลงคะแนนเสียง รวมถึงการบริการลูกค้าด้วยข่าวหุ้นทั่วไป

- บริการด้านการชำระเงินและบริหารเงินสด (Global Payments and Cash Management) เป็นบริการที่จะช่วยลูกค้าบริหารการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มประโยชน์สูงสุดให้ลูกค้าของธนาคาร และมีเป้าหมายที่จะให้บริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งในระดับประเทศ ภูมิภาค และทั่วโลก ด้วยบริการด้านการชำระเงิน การเรียกเก็บเช็คและนำเข้าบัญชี และการบริหารสภาพคล่องทางการเงินที่เอื้ออำนวยต่อธุรกิจของลูกค้า

- บริการโอนเงินและแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Remittance Services and Foreign Exchange) ธนาคารสามารถจัดการเรื่องโอนเงินได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในทุก

สกุลเงิน โดยผ่านสาขาและเครือข่ายที่มีอยู่ทั่วโลก นอกจากนี้ยังให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในสกุลดอลลาร์สหรัฐฯ เงินปอนด์สเตอร์ลิง ดอลลาร์ฮ่องกง ดอลลาร์ออสเตรเลีย และดอลลาร์สิงคโปร์

- บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์หรือเฮกซากอน (Electronic Banking Services or Hexagon) เป็นบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อีกประเภทหนึ่งที่ธนาคารให้บริการแก่ลูกค้าทั่วโลก รวมทั้งสาขาประเทศไทย ด้วยระบบดังกล่าวลูกค้าสามารถใช้รับข้อมูลด้านบัญชี และนำมาบริหารเงิน (Cash Management) ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งจากบ้านหรือจากที่ทำงาน รวมทั้งใช้เป็นเครื่องมือรับทราบข้อมูลการตลาด (Market Information) บริการด้านหลักทรัพย์ (Securities Services) บริการด้านการค้าต่างประเทศ (Trade Services) และบริการด้านหลักทรัพย์ทั่วโลก

ธนาคาร ได้ตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นหัวใจแห่งความสำเร็จขององค์กรไม่ว่าจะปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับใด และจะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อไม่ให้นักงงานมีผลงานอยู่ในระดับต่ำกว่ามาตรฐานที่ธนาคารกำหนดไว้ โดยนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลของธนาคารได้มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานส่งเสริม และให้โอกาสพนักงานในการพัฒนาศักยภาพของตน โดยสนับสนุนการพัฒนาสายอาชีพของพนักงานพัฒนาทักษะความรู้ประสบการณ์และความสามารถ เพื่อความเป็นเลิศและความก้าวหน้าทางสายอาชีพของตนเองในธนาคาร โดยครอบคลุมถึงแนวทางในการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งงานของพนักงาน และโอกาสทางสายงานในต่างประเทศ เพื่อพร้อมปรับตัวและตอบสนองความต้องการทางธุรกิจของธนาคารที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาโดยยึดถือหลักความโปร่งใสและความยุติธรรมในการตัดสินใจพิจารณาเลื่อนตำแหน่งพนักงาน และการปรับเงินเดือนเพื่อช่วยสร้างความภักดีในองค์กร และส่งผลดีต่อการดำเนินธุรกิจอย่างราบรื่น

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในเรื่องของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความภักดีในองค์กร และปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีทั้งงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศดังต่อไปนี้

งานวิจัยในประเทศ

กัลยา ดิษเจริญ (2538) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลางกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านการอยู่ร่วมกันในสังคมอยู่ในระดับสูงความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้า และสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลางถึงต่ำ

ซิโนรส คงเอียด (2549) ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ความคิดเห็นของพนักงานจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานฯ ที่มีเพศ และอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานฯ ที่มีตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพ และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานฯ ที่มีเงินเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และศึกษาถึงอิทธิพลของสภาพแวดล้อมต่อคุณภาพชีวิตโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความสำเร็จในการประกอบอาชีพของ พนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนค่านิยมโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดลกลม เอนจินทะ (2548) ศึกษาเรื่อง ทักษะคิดด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมและความจงรักภักดีต่อธนาคาร พบว่าความพึงพอใจโดยรวมขอพอใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความจงรักภักดีต่อธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นฤตล มีเพียร (2541) ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) จากผลการศึกษาพบว่าข้อมูลระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในแต่ละมิติพบว่า มิติด้านผลตอบแทน มิติด้านความมั่นคง และความก้าวหน้าในงาน มิติด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ มิติด้านบูรณาการทางสังคม มิติด้านการทำงานและชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับมิติด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับสูง ส่วนมิติด้านสภาพการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย และมิติด้านสิทธิของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ โดยภาพรวมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี

ภูวนัย น้อยวงศ์ (2541) ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์: ศึกษากรณีเฉพาะบริษัท มินิแบไทย จำกัด โดยศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 365 คน พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์ ในการทำงานมีผล ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านแตกต่างกัน

รสสุคนธ์ ฤชาเกียรติกุล (2550) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทยที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านกระบวนการจัดการกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับความ

จงรักภักดีในองค์กร พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มี อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีในองค์กร ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สรวงสุวรรณค์ ต๊ะปิ่นตา (2541) ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของช่างการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ช่างไฟฟ้าฝ่ายบำรุงรักษาและฝ่ายเดินเครื่อง จำนวน 225 คน จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และลักษณะส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และมีอำนาจทำนายระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของช่างนั้นขึ้นอยู่กับตำแหน่งและประสบการณ์การทำงานเป็นส่วนใหญ่

สุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง (2536) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุข ระดับตำบล จังหวัดลพบุรี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในกลุ่มปานกลาง ประสบการณ์การทำงาน การรับรู้ค่านิยม สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบล จังหวัดลพบุรี ได้ร้อยละ 66.13 ค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอและยุติธรรม มีเวลาว่างสำหรับตัวเองและครอบครัวน้อย ขาดความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน การเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ การติดโรคและความเครียด ความด้อยโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถและความเห็นแก่ตัวของผู้ร่วมงานเป็นปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดลพบุรี

เสาวรส คูหาปัญญา (2552) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงานบริษัทต่างประเทศแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ความพึงพอใจการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ โดยข้อที่พนักงานรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด พนักงานมีระดับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับอาจจะทำต่อไป ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุทิตา แจ็กสกุล (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่พบว่าความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อขวัญในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 พฤติกรรมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.74

งานวิจัยต่างประเทศ

เฮอ์เบิร์ต (Herbert. 1971) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตของบุคคลจะมีความสมบูรณ์ได้นั้น จะต้องประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน คือ 1. มีการตอบสนองความต้องการด้านร่างกาย 2. มีการพัฒนาตนเองและความเจริญของบุคคล 3. การมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดของสมาชิกในสังคมปฐมภูมิ 4. การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลในสังคมในฐานะที่ตนเป็นสมาชิกในสังคมนั้น

หลุยส์ (Louis. 1998) ได้ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมเกี่ยวกับความผูกพันและประสิทธิภาพแห่งตน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของครูสนับสนุนความผูกพันต่องานและประสิทธิภาพแห่งตนในโรงเรียน 8 แห่ง โดยแสดงให้เห็นว่า รูปแบบของความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของสถานที่ทำงานกับอิทธิพลของพฤติกรรม ทักษะคิด และคุณลักษณะทางจิตใจ มีผลกระทบต่อการสอน จากการสังเกตในชั้นเรียนและข้อมูลจากการสำรวจพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของครูสามารถวัดได้ว่ามีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับความผูกพันของครูและประสิทธิภาพแห่งตน

สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และศึกษาตัวแปรต่างๆ ดังนี้

แนวคิดลักษณะทางประชากรศาสตร์ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 41) จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์หาความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ล้วนมีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ในส่วนของแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงานของครู ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีของ ริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton) มาเป็นแนวทางในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย เนื่องจากทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน (Walton. 1974: 12-16) มีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน เหมาะสม และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยทำให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดและสร้างแบบสอบถามเพื่อทำการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานใน 8 ด้านได้ ดังนี้ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

นอกจากนี้ทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กร ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีของ ฮอยและรีส์ (Hoy; & Rees. 1974: 274-275) มาเป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากทฤษฎีความภักดีต่อองค์กรของ ฮอยและรีส์ มีการกำหนดเกณฑ์วัดที่ชัดเจนใน 3 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก

และด้านการรับรู้ ซึ่งมีความชัดเจนและสอดคล้องกับงานวิจัย โดยสามารถนำมาใช้ในการศึกษาความ
ภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทยได้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 450 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1967) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 5% หรือ 0.05 สูตรการคำนวณดังนี้

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

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนหน่วยประชากรทั้งหมด
	e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

(โดยในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ 5% หรือ 0.05)

$$\begin{aligned}\text{แทนค่าจะได้ } n &= \frac{450}{1 + (450)(0.05)^2} \\ &= 211.76 \text{ หรือ } 212 \text{ คน}\end{aligned}$$

จากการคำนวณได้ขนาดตัวอย่าง n เท่ากับ 212 คน ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 11 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่าง 223 คน

การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling)

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ในการวิจัยนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบบเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยจำแนกประชากรที่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มออกเป็นชั้นภูมิ (Stratum) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและครอบคลุม ซึ่งแบ่งตามคุณลักษณะที่แตกต่างกันเป็นกลุ่มย่อย โดยกำหนดให้สมาชิกในแต่ละกลุ่มมีความคล้ายคลึงกันมากที่สุด แต่ให้มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มแต่ละกลุ่มมากที่สุดเช่นกัน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน คือ ชั้นใดมีประชากรมากควรได้รับการสุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนที่มากกว่า

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งชั้นภูมิตามความแตกต่างของตำแหน่งงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ซึ่งจากข้อมูลพนักงานมีจำนวน 450 คน ในจำนวนนี้เป็นพนักงานระดับบริหาร (ผู้จัดการ, ผู้ช่วยผู้อำนวยการ, ผู้อำนวยการ) 186 คน และเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (พนักงาน, เจ้าหน้าที่) จำนวน 264 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2556) ดังนั้นการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิให้ได้สัดส่วนที่เหมาะสม ทำได้ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ} = \frac{\text{จำนวนประชากรในแต่ละชั้นภูมิ} \times \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

$$\text{จะได้ตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ} = \frac{186 \times 223}{450} = 92 \text{ คน}$$

$$\text{จำนวนตัวอย่างในตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ} = \frac{264 \times 223}{450} = 131 \text{ คน}$$

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ นำไปเก็บข้อมูลจากพนักงานตามสัดส่วน

ของพนักงานในแต่ละชั้นภูมิตามจำนวนที่กำหนดไว้ในชั้นที่ 1 ให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ การออกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล ซึ่งขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความภักดีในองค์กร นำมาประยุกต์เป็นข้อคำถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นแบบปลายปิด มีจำนวน 7 ข้อ ได้แก่

1.1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยการกำหนดช่วงอายุนั้น ได้อ้างอิงจากกัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545: 34-35)

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากข้อมูลแผนกทรัพยากรบุคคล พนักงานที่มีอายุสูงสุด มีอายุ 55 ปี และพนักงานที่มีอายุต่ำสุด มีอายุ 21 ปี (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2556) การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงอายุดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงอายุ} &= \frac{55 - 21}{5} \\ &= 6.8 \text{ ปี หรือ } 7 \text{ ปี} \end{aligned}$$

แสดงการแบ่งช่วงอายุที่ใช้ในแบบสอบถามดังนี้

1.2.1 21 – 27 ปี

1.2.2 28 – 34 ปี

1.2.3 35 – 41 ปี

1.2.4 42 – 48 ปี

1.2.5 49 ปี ขึ้นไป

1.3 สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.3.3 หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

1.4 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.4.2 ปริญญาตรี

1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale))

1.5.1 ระดับบริหาร (ผู้จัดการ, ผู้ช่วยผู้อำนวยการ, ผู้อำนวยการ)

1.5.2 ระดับปฏิบัติการ (พนักงาน, เจ้าหน้าที่)

1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

โดยการกำหนดช่วงรายได้นั้น ได้อ้างอิงจาก กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545: 34-35)

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากข้อมูลแผนกทรัพยากรบุคคล รายได้ 20,000 บาทต่อเดือน เป็นรายได้ที่ต่ำสุดของพนักงาน และรายได้ 200,000 บาทต่อเดือน เป็นรายได้สูงสุดของพนักงาน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2556) การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงรายได้ดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงอายุ} &= \frac{200,000 - 20,000}{6} \\ &= 30,000 \text{ บาท} \end{aligned}$$

แสดงการแบ่งช่วงรายได้ต่อเดือนที่ใช้ในแบบสอบถามดังนี้

- 1.6.1 20,000 – 49,999 บาท
- 1.6.2 50,000 – 79,999 บาท
- 1.6.3 80,000 – 109,999 บาท
- 1.6.4 110,000 – 139,999 บาท
- 1.6.5 140,000 – 169,999 บาท
- 1.6.6 170,000 บาท ขึ้นไป

1.7 อายุงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยการกำหนดช่วงอายุงานนั้น ได้อ้างอิงจาก กัลยา วานิชย์บัญชา (2545: 34-35)

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากข้อมูลพนักงาน อายุงานน้อยกว่า 1 ปี เป็นอายุงานต่ำสุด และอายุงาน 31 ปี เป็นอายุงานสูงสุดของพนักงาน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2556) การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงอายุงานดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุงานของพนักงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงอายุงาน} &= \frac{31 - 1}{5} \\ &= 6 \text{ ปี} \end{aligned}$$

แสดงการแบ่งช่วงอายุงานที่ใช้ในแบบสอบถามดังนี้

- 1.7.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี
- 1.7.2 7 – 12 ปี
- 1.7.3 13 – 18 ปี
- 1.7.4 19 – 24 ปี
- 1.7.5 25 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต โดยแบ่งเป็น 8 ด้านได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเมิดและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทาง

สังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม คำถามมีจำนวน 24 ข้อ ประกอบด้วย

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	จำนวน 3 ข้อ
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย	จำนวน 3 ข้อ
ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	จำนวน 3 ข้อ
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	จำนวน 3 ข้อ
ด้านการบูรณาการทางสังคม	จำนวน 3 ข้อ
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	จำนวน 3 ข้อ
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	จำนวน 3 ข้อ
ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม	จำนวน 3 ข้อ

โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert scale ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 34-35)

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

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้าง ดังนี้

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

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

คะแนน 1.00 - 1.80 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับไม่ดีมาก

คะแนน 1.81 - 2.60 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี

คะแนน 2.61 - 3.40 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 3.41 - 4.20 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี

คะแนน 4.21 - 5.00 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดีมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความภักดีในองค์กร ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ คำถามมีจำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วย

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำนวน 4 ข้อ

ด้านความรู้สึก จำนวน 3 ข้อ

ด้านการรับรู้ จำนวน 3 ข้อ

โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert scale ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 34-35)

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

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้าง ดังนี้

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

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยของระดับความภักดีในองค์กรได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
คะแนน 1.00 – 1.80	หมายถึง มีความภักดีในองค์กรน้อยที่สุด
คะแนน 1.81 – 2.60	หมายถึง มีความภักดีในองค์กรน้อย
คะแนน 2.61 – 3.40	หมายถึง มีความภักดีในองค์กรปานกลาง
คะแนน 3.41 – 4.20	หมายถึง มีความภักดีในองค์กรมาก
คะแนน 4.21 – 5.00	หมายถึง มีความภักดีในองค์กรมากที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีและผลงานการวิจัยเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา

2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีและผลงาน การวิจัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย

3. สร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่ง ในประเทศไทยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กร

4. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบความ ถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาและตรวจสอบความ เทียบตรง (Validity) โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้งเพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

7. นำแบบสอบถามในขั้นที่ 6 ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำมาหาค่า ความ (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of alpha) ของ ครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 449-450) ผลลัพธ์ของค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับ ความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าตั้งแต่ $0 < \alpha < 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่น สูง และผู้วิจัยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ระดับ 0.70 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นและได้ คุณภาพ

จากการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน

- 1.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ค่าความเชื่อมั่น 0.818
- 1.2 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย ค่าความเชื่อมั่น 0.827
- 1.3 ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ค่าความเชื่อมั่น 0.855
- 1.4 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ค่าความเชื่อมั่น 0.731
- 1.5 ด้านการบูรณาการทางสังคม ค่าความเชื่อมั่น 0.824
- 1.6 ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ค่าความเชื่อมั่น 0.823
- 1.7 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ค่าความเชื่อมั่น 0.794
- 1.8 ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ค่าความเชื่อมั่น 0.726

2. ความภักดีในองค์กร

- 2.1 ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ค่าความเชื่อมั่น 0.806
- 2.2 ด้านความรู้สึกรู้สึก ค่าความเชื่อมั่น 0.987
- 2.3 ด้านการรับรู้ ค่าความเชื่อมั่น 0.842

3. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากตำราที่เกี่ยวกับการทำวิจัย เอกสารต่าง ๆ วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากที่ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวนทั้งหมด 223 ชุด

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง
2. นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลจริงแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์
3. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบ ลงรหัสสำหรับการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
4. นำข้อมูลที่ลงรหัสไปแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ และทำการวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for social sciences for windows) เวอร์ชัน 17

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้ วิเคราะห์ ข้อมูลเพื่ออธิบายลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน จากแบบสอบถามตอนที่ 1 นำมาแจกแจงความถี่และแสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage)

1.2 ข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 และข้อมูลด้านความภักดีในองค์กรจากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

2.1.1 การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ t-test (Independent t-test) เพื่อ ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน

2.1.2 การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน

2.2 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย

2.2.1 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่ เป็นอิสระต่อกัน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์บัญชา.2545: 38)

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

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ

f แทน ความถี่ของข้อมูล

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ \bar{X}) (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 46-47)

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

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

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 48)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 $n - 1$ แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2546: 449)

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

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด
 k แทน จำนวนคำถาม
 $\frac{\text{covariance}}{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
 $\frac{\text{variance}}{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 108) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านเพศ โดยมีสูตรดังนี้

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{Sp \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ \bar{X}_1, \bar{X}_2 แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ $i; i = 1, 2$

Sp แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

n_1, n_2 แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

S_1^2, S_2^2 แทน ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ $i; i = 1, 2$

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

$$\text{โดยที่ } v = \frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 2}}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
\bar{X}_1, \bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
S_1^2, S_2^2	แทน	ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1, n_2	แทน	ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
V	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2549: 293) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้าน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน มีสูตรดังนี้

ใช้ค่า F – test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2549: 293) มีสูตรดังนี้

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between sum of square)
$SS_{(W)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within sum of square)
$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)
$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups)
$n-k$	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม (Within degree of freedom)

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's least significant difference (LSD) (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2549: 333)

$$\text{LSD} = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2\text{MSE}}{n_i}}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

$$R = n - k$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
 MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
 k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
 n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
 α แทน ค่าความเชื่อมั่น

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-Forsythe (β) (Hartung, 2001: 300) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

$$\text{โดยค่า } MS_{(W)} = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N}\right) S^2_{1i}$$

เมื่อ β แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown- Forsythe
 MS_B แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 (Mean Square between Group)
 MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
 (Mean Square within Group) สำหรับ Brown- Forsythe
 k แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
 n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i
 N แทน ขนาดของประชากร
 S^2_{1i} แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกตุสิงห์. 2526: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(w)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

- เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
 $MS_{(w)}$ แทน ประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups) สำหรับ Brown-Forsythe
 \bar{X}_i, \bar{X}_j แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i และกลุ่มตัวอย่าง j
 n_i, n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i และกลุ่ม j

3.3 สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 311-312) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 มีสูตรดังนี้

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

- เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนน X
 $\sum y$ แทน ผลรวมของคะแนน Y
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวอย่างกำลังสอง
 $\sum y^2$ แทน ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวอย่างกำลังสอง
 $\sum xy$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
 n แทน จำนวนกลุ่มคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

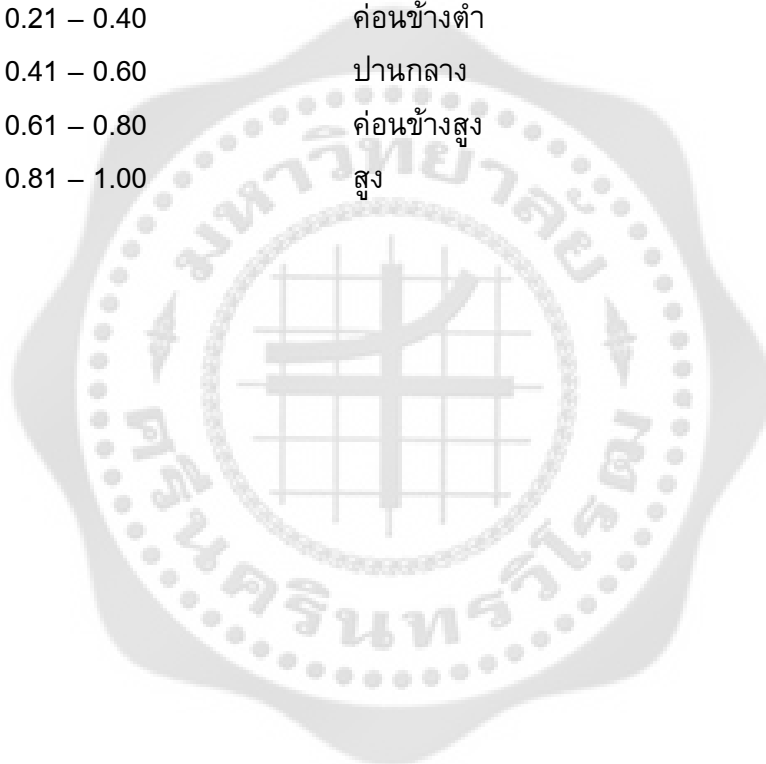
โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของค่า r (อ้างอิงจาก กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 350-351) คือ

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลดลง แต่ถ้า X ลดลง Y จะเพิ่มขึ้น
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มขึ้น แต่ถ้า X ลดลง Y จะลดลงด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมี ความสัมพันธ์กันมาก

4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การอ่านค่าความหมายสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีดังนี้

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.01 – 0.20	ต่ำ
0.21 – 0.40	ค่อนข้างต่ำ
0.41 – 0.60	ปานกลาง
0.61 – 0.80	ค่อนข้างสูง
0.81 – 1.00	สูง



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ในการวิเคราะห์และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean square)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม

ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีทั้งหมด 223 คน แสดงผลการวิเคราะห์จำแนกตามตัวแปร ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.1 เพศ		
ชาย	67	30.00
หญิง	156	70.00
รวม	223	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.2 อายุ		
21-27 ปี	52	23.30
28-34 ปี	103	46.20
35-41 ปี	37	16.60
42-48 ปี	30	13.50
49 ปีขึ้นไป	1	0.40
รวม	223	100.00
1.3 สถานภาพสมรส		
โสด	150	67.30
สมรส/อยู่ด้วยกัน	68	30.50
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	5	2.20
รวม	223	100.00
1.4 ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	159	71.30
สูงกว่าปริญญาตรี	64	28.70
รวม	223	100.00
1.5 ตำแหน่งงาน		
ระดับบริหาร (ผู้จัดการ, ผู้ช่วยผู้อำนวยการ, ผู้อำนวยการ)	92	41.30
ระดับปฏิบัติการ (พนักงาน, เจ้าหน้าที่)	131	58.70
รวม	223	100.00
1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
20,000-49,999 บาท	125	56.10
50,000-79,999 บาท	35	15.70
80,000-109,999 บาท	32	14.30
110,000-139,999 บาท	14	6.30
140,000-169,999 บาท	8	3.60
170,000 บาท ขึ้นไป	9	4.00
รวม	223	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.7 อายุงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี	104	46.60
7-12 ปี	74	33.20
13-18 ปี	16	7.20
19-24 ปี	26	11.70
25 ปี ขึ้นไป	3	1.30
รวม	223	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่ง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 223 คน จำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

ด้านเพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 และเพศชายจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ตามลำดับ

ด้านอายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 28–34 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาคือ อายุ 21–27 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 อายุ 35–41 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 อายุ 42–48 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และอายุ 49 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 ตามลำดับ ส่วนระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีไม่มี

ด้านตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ (พนักงาน, เจ้าหน้าที่) จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 และเป็นพนักงานในระดับบริหาร (ผู้จัดการ, ผู้ช่วยผู้อำนวยการ, ผู้อำนวยการ) จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-49,999 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1. รองลงมาคือ มีรายได้ 50,000-79,999 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 มีรายได้ 80,000–109,999 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 มี

รายได้ 110,000-139,999 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และมีรายได้ 140,000–169,999 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ด้านอายุงาน พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 รองลงมาคือ อายุงาน 7–12 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 อายุงาน 19–24 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 อายุงาน 13–18 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 และอายุงาน 25 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน มีความถี่ในกลุ่มย่อยน้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่ เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ และเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มข้อมูลใหม่ ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ที่ทำการจัดกลุ่มใหม่

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.2 อายุ		
21-27 ปี	52	23.30
28-34 ปี	103	46.20
35-41 ปี	37	16.60
42 ปีขึ้นไป	31	13.90
รวม	223	100.00
1.3 สถานภาพสมรส		
โสด	150	67.30
สมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	73	32.70
รวม	223	100.00
1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
20,000-49,999 บาท	125	56.10
50,000-79,999 บาท	35	15.70
80,000-109,999 บาท	32	14.30
110,000 บาท ขึ้นไป	31	13.90
รวม	223	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.7 อายุงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี	104	46.60
7-12 ปี	74	33.20
13 ปี ขึ้นไป	45	20.20
รวม	223	100.00

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่ง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้จำนวน 223 คน ที่จัดกลุ่มใหม่ จำแนกตัวแปรได้ดังนี้

ด้านอายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 28-34 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาคือ อายุ 21-27 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 อายุ 35-41 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 และอายุ 42 ปี ขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 และมีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-49,999 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1. รองลงมาคือ มีรายได้ 50,000-79,999 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 มีรายได้ 80,000-109,999 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และมีรายได้ 110,000 บาทขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ตามลำดับ

ด้านอายุงาน พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 รองลงมาคือ อายุงาน 7-12 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 และอายุงาน 13 ปีขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 ตามลำดับ

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเมิดและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม โดยนำเสนอค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 4 ดังต่อไปนี้

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน รายด้าน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	2.93	0.948	ปานกลาง
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเมิดและปลอดภัย	3.90	0.642	ดี
ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	3.49	0.786	ดี
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	3.25	0.980	ปานกลาง
ด้านการบูรณาการทางสังคม	3.68	0.765	ดี
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	3.71	0.781	ดี
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.73	0.660	ดี
ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม	3.82	0.574	ดี
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	3.57	0.580	ดี

จากตาราง 4 ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน จำนวน 223 คน พบว่า พนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.57 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเมิดและปลอดภัย ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านการบูรณาการทางสังคม และด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90, 3.82, 3.73, 3.71, 3.68 และ 3.49 ตามลำดับ และพนักงานมีระดับความคิดเห็นในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และ 2.93 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน รายข้อ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม			
1. ท่านได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและความรับผิดชอบของท่าน	3.90	0.642	ดี
2. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน	2.86	0.930	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน และผลตอบแทนประจำปี (โบนัส)	2.65	1.217	ปานกลาง
ภาพรวม	2.93	0.948	ปานกลาง
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย			
4. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ มีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.70	3.46	ดี
5. สถานที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์การทำงานต่าง ๆ เพียงพอ เหมาะสมกับความต้องการพื้นฐาน	3.84	3.40	ดี
6. สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี	4.17	3.62	ดี
ภาพรวม	3.90	0.64	ดี
ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ			
7. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาดูงาน หรือเข้าอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ	3.46	1.003	ดี
8. ท่านมีโอกาสที่ได้นำความรู้ความสามารถของท่านมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	3.60	0.915	ดี
9. หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ	3.42	0.925	ดี
ภาพรวม	3.49	0.786	ดี

ตาราง 5 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน			
10. ในหน่วยงานของท่านมีตำแหน่งหน้าที่ที่พร้อมจะให้ ท่านก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างชัดเจน	3.19	1.179	ปานกลาง
11. ในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีการสับเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถ ของแต่ละบุคคลอยู่เสมอ	3.29	1.158	ปานกลาง
12. การปฏิบัติงานของท่านทำให้ท่านมีโอกาสประสบ ความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมายของท่าน	3.28	1.028	ปานกลาง
ภาพรวม	3.25	0.980	ปานกลาง
ด้านการบูรณาการทางสังคม			
13. หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	3.78	0.856	ดี
14. บุคคลทุกระดับมีโอกาสรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นใน หน่วยงาน และได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็น แก้ไข ปัญหาร่วมกัน	3.50	1.035	ดี
15. ท่านได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจาก หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการอยู่เสมอ	3.77	0.849	ดี
ภาพรวม	3.68	0.765	ดี
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร			
16. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบหรือการ ปฏิบัติงานอื่น ๆ อย่างเสมอภาคและยุติธรรม	3.61	0.951	ดี
17. ผู้บังคับบัญชาเคารพการตัดสินใจของท่านในงานที่ ท่านรับผิดชอบ	3.61	0.985	ดี
18. เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพใน สิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวที่ไม่ เกี่ยวข้องกับงาน	0.91	0.830	ดี
ภาพรวม	3.71	0.781	ดี

ตาราง 5 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว			
19. ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว และเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม	3.80	0.751	ดี
20. ท่านมีเวลาพักผ่อน และดูแลสุขภาพตัวเองได้อย่างเพียงพอ	3.61	0.863	ดี
21. ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตว่างล่วงหน้าได้	3.78	0.736	ดี
ภาพรวม	3.73	0.660	ดี
ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม			
22. มีการรณรงค์ให้บุคลากรในหน่วยงานตระหนักในการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงานไฟฟ้า	3.87	0.777	ดี
23. องค์กรของท่านให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมเสมอ	4.18	0.663	ดี
24. ท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมที่หน่วยงานของท่านจัดขึ้นอยู่เสมอ	3.41	0.968	ดี
ภาพรวม	3.73	0.660	ดี

จากตาราง 5 ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารจัดการตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในแต่ละด้านพบว่า

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกข้อ คือ พนักงานได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและความรับผิดชอบ พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน และพนักงานรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน และผลตอบแทนประจำปี (โบนัส) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25, 2.89 และ 2.65 ตามลำดับ

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับดีทุกข้อ คือ สถานที่ทำงานมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี สถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์การทำงานต่างๆเพียงพอ เหมาะสมกับความต้องการพื้นฐาน และสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ มีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17, 3.84 และ 3.70 ตามลำดับ

ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับดีทุกข้อ คือ พนักงานมีโอกาสที่ได้นำความรู้ความสามารถของท่านมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ พนักงานได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาดูงาน หรือเข้าอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ และในหน่วยงานมีการสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60, 3.46 และ 3.42 ตามลำดับ

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกข้อ คือ ในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีการสับเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคลอยู่เสมอ การปฏิบัติงานทำให้พนักงานมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมาย และในหน่วยงานมีตำแหน่งหน้าที่ที่พร้อมจะให้พนักงานก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29, 3.28 และ 3.19 ตามลำดับ

ด้านการบูรณาการทางสังคม พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับดีทุกข้อ คือ ในหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ พนักงานได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการอยู่เสมอ และพนักงานทุกระดับมีโอกาสรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานและได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็น แก้ไขปัญหาร่วมกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, 3.77 และ 3.50 ตามลำดับ

ด้านประชาธิปไตยในองค์กร พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านประชาธิปไตยในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับดีทุกข้อ คือ เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 พนักงานได้รับการพิจารณาความดีความชอบหรือการปฏิบัติงานอื่นๆอย่างเสมอภาค

และยุติธรรม และผู้บังคับบัญชาเคารพการตัดสินใจของพนักงานในงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 3.61

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับดีทุกข้อ คือ พนักงานสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว และเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม พนักงานสามารถวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้ และพนักงานมีเวลาพักผ่อนและดูแลสุขภาพตัวเองได้อย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80, 3.78 และ 3.61 ตามลำดับ

ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับดีทุกข้อ คือ องค์กรให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมเสมอ มีการรณรงค์ให้บุคลากรในหน่วยงานตระหนักในการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงานไฟฟ้า และพนักงานมีโอกาสได้เข้าร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมที่หน่วยงานจัดขึ้นอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18, 3.87 และ 3.41 ตามลำดับ

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ โดยนำเสนอค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 5 ดังต่อไปนี้

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย รายด้าน

ความภักดีในองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	3.43	0.797	มาก
ด้านความรู้สึก	3.74	2.465	มาก
ด้านการรับรู้	3.73	0.765	มาก
ความภักดีในองค์กรโดยรวม	3.61	1.088	มาก

จากตาราง 6 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 223 คน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความภักดีในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.61 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมี

ระดับความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43, 3.74 และ 3.73 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย รายข้อ

ความภักดีในองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก			
1. ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ	3.91	0.814	มาก
2. ท่านไม่คิดมองหางานใหม่ในองค์กรอื่น	3.69	1.201	มาก
3. ท่านจะแนะนำบุคคลอื่นให้มาทำงานในองค์กรของท่าน	3.21	1.194	ปานกลาง
4. ท่านรักษาผลประโยชน์ และชื่อเสียงขององค์กรอยู่เสมอ	3.91	0.947	มาก
ภาพรวม	3.43	0.797	มาก
ด้านความรู้สึก			
5. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้	4.34	6.692	มาก
6. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานในองค์กรแห่งนี้	3.56	1.164	มาก
7. ท่านรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรเท่าเทียมกับบุคคลอื่น	3.30	1.149	ปานกลาง
ภาพรวม	3.74	2.465	มาก
ด้านการรับรู้			
8. ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กรและผู้บังคับบัญชาของท่าน	3.58	1.049	มาก
9. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความช่วยเหลือและยินดีรับผิดชอบแทนเมื่อท่านทำงานผิดพลาด	3.78	0.719	มาก
10. ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติกับท่านเสมอ	3.83	0.855	มาก
ภาพรวม	3.73	0.764	มาก

จากตาราง 7 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในแต่ละด้านพบว่า

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ รักษาผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กรอยู่เสมอ และไม่คิดมองหางานใหม่ในองค์กรอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91, 3.91 และ 3.69 ตามลำดับ และพนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ พนักงานจะแนะนำบุคคลอื่นให้มาทำงานในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

ด้านความรู้สึก พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อความภาคภูมิใจในองค์กร ด้านความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก คือ พนักงานมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้ และรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานในองค์กรแห่งนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และ 3.56 ตามลำดับ และพนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรเท่าเทียมกับบุคคลอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

ด้านการรับรู้ พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อความภาคภูมิใจในองค์กร ด้านการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติกับพนักงานเสมอ ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือและยินดีรับผิดชอบแทนเมื่อพนักงานทำงานผิดพลาด และพนักงานมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กรและผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83, 3.78 และ 3.58 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน มีความภาคภูมิใจในองค์กรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

เพศ

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภาคภูมิใจในองค์กรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภาคภูมิใจในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภาคภูมิใจในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้ค่าสถิติ Independent t-test โดยมีค่า

ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 8 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศโดยใช้ Levene's test

ความภักดีในองค์กร	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	3.614	0.590
ด้านความรู้สึกรู้สึก	7.504*	0.007
ด้านการรับรู้	25.097*	0.000
ภาพรวม	19.384*	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 8 ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก เท่ากับ 0.590 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) และค่าความน่าจะเป็นโดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกรู้สึก และด้านการรับรู้ เท่ากับ 0.000, 0.007 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal variances not assumed) จากการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 9 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำแนกตามเพศ

ความภักดีในองค์กร	เพศ	t-test or Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	ชาย	3.30	0.607	-1.478	221	0.141
	หญิง	3.47	0.862			

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกจำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.141 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก จำแนกตามเพศ

ความภักดีในองค์กร	เพศ	t-test or Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านความรู้สึก	ชาย	3.52	0.628	-1.210	185.210	0.228
	หญิง	3.82	2.916			

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.228 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามเพศ

ความภักดีในองค์กร	เพศ	t-test or Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านการรับรู้	ชาย	3.70	0.512	0.408	197.193	0.683
	หญิง	3.73	0.851			

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.683 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ

ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามเพศ

ความภักดีในองค์กร	เพศ	t-test or Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
โดยภาพรวม	ชาย	3.49	0.455	-1.465	216.405	0.144
	หญิง	3.66	1.263			

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.144 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุ

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบแบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้า สมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะใช้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 13 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's test

ความปกติในองค์กร	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	12.854*	3	219	0.000
ด้านความรู้สึกรู้สึก	2.589	3	219	0.054
ด้านการรับรู้	4.742*	3	219	0.003
ภาพรวม	4.577*	3	219	0.004

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุ ด้านความรู้สึกรู้สึก พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.054 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สำหรับภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก และด้านการรับรู้ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004, 0.000 และ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe (β) ในการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามอายุ โดยใช้
Brown – Forsythe

ความภักดีในองค์กร	Statistic ^a	df1	df2	Sig.	
ภาพรวม	Brown-Forsythe	10.062*	3	178.773	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม เมื่อใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่ายูในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparision) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 แสดงผลดังตาราง

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามอายุ ดังนี้

อายุ	\bar{X}	21 – 27 ปี	28 – 34 ปี	35 – 41 ปี	42 ปี ขึ้นไป
		3.22	3.83	3.92	3.15
21 – 27 ปี	3.22	-	-.617 *	-.702*	.066
			(.006)	(.000)	(1.000)
28 – 34 ปี	3.83	-	-	-.085	.682*
				(.991)	(.005)
35 – 41 ปี	3.92	-	-	-	.767*
					(.000)
42 ปี ขึ้นไป	3.15	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามอายุ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุ 21–27 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 28–34 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 21–27 ปี มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 28–34 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 21–27 ปี มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 28–34 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.617

2. พนักงานที่มีอายุ 21–27 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 35–41 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 21–27 ปี มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 35–41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 21–27 ปี มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 35–41 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.702

3. พนักงานที่มีอายุ 28–34 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 28–34 ปี มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 28–34 ปี มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.682

4. พนักงานที่มีอายุ 35–41 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 35–41 ปี มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 35–41 ปี มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.767

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำแนกตามอายุ โดยใช้ Brown – Forsythe

ความภักดีในองค์กร	Statistic ^a	df1	df2	Sig.	
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	Brown-Forsythe	9.954*	3	137.521	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก เมื่อใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่ายอายุในรายคูใดที่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 แสดงผลดังตาราง

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำแนกตามอายุ ดังนี้

อายุ	\bar{X}	21 – 27 ปี	28 – 34 ปี	35 – 41 ปี	42 ปี ขึ้นไป
		3.08	3.45	3.91	3.33
21 – 27 ปี	3.08	-	-0.372 (.100)	-0.830* (.000)	-0.249 (.686)
28 – 34 ปี	3.45	-	-	-0.458* (.000)	.123 (.951)
35 – 41 ปี	3.91	-	-	-	.582* (.001)
42 ปี ขึ้นไป	3.33	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำแนกตามอายุ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุ 21–27 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 35–41 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 21–27 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 35–41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 21–27 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 35–41 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.830

2. พนักงานที่มีอายุ 28–34 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 35–41 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 28–34 ปี มีความภักดีใน

องค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 35–41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 28–34 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 35–41 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.458

3. พนักงานที่มีอายุ 35–41 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 35–41 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 35–41 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.582

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกร่วมกัน จำแนกตามอายุ

ความภักดีในองค์กร		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านความรู้สึกร่วมกัน	Between Groups	96.534	3	32.178	5.629*	.001
	Within Groups	1251.967	219	5.717		
	Total	1348.501	222			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกร่วมกัน เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกร่วมกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบอายุในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) แสดงผลดังตาราง

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	21 – 27 ปี	28 – 34 ปี	35 – 41 ปี	42 ปี ขึ้นไป
		3.06	4.33	3.91	2.68
21 – 27 ปี	3.06	-	-1.276*	-.852	.380
			(.002)	(.099)	(.484)
28 – 34 ปี	4.33	-	-	.423	1.656*
				(.357)	(.001)
35 – 41 ปี	3.91	-	-	-	1.232*
					(.035)
42 ปี ขึ้นไป	2.68	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก จำแนกตามอายุ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุ 21–27 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 28–34 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 21–27 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 28–34 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 21–27 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 28–34 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.276

2. พนักงานที่มีอายุ 28–34 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 28–34 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 28–34 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.656

3. พนักงานที่มีอายุ 35–41 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 35–41 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 35–41 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.232

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามอายุ โดยใช้
Brown – Forsythe

ความภักดีในองค์กร		Statistic ^a	df1	df2	Sig.
ด้านการรับรู้	Brown-Forsythe	5.318*	3	160.075	.002

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ เมื่อใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบอายุในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparision) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 แสดงผลดังตาราง

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	21 – 27 ปี	28 – 34 ปี	35 – 41 ปี	42 ปี ขึ้นไป
		3.56	3.84	3.94	3.39
21 – 27 ปี	3.56	-	-.284 (.223)	-.379 (.052)	.171 (.901)
28 – 34 ปี	3.84	-	-	-.096 (.954)	.454* (.023)
35 – 41 ปี	3.94	-	-	-	.550* (.005)
42 ปี ขึ้นไป	3.39	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามอายุ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุ 28–34 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 28–34 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 28–34 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.454

2. พนักงานที่มีอายุ 35–41 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 35–41 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 35–41 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.550

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพสมรส

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้ค่าสถิติ Independent t-test โดยมีค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 22 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรส โดยใช้ Levene's test

ความภักดีในองค์กร	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	16.523*	0.000
ด้านความรู้สึก	6.659*	0.011
ด้านการรับรู้	18.807*	0.000
ภาพรวม	0.260	0.610

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นโดยภาพรวม เท่ากับ 0.610 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) และค่าความน่าจะเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ เท่ากับ 0.000, 0.011 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal variances not assumed) จากการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความภักดีในองค์กร	สถานภาพสมรส	t-test or Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	โสด	3.34	0.880	-2.717*	207.103	0.007
	สมรส/อยู่ด้วยกัน/ หย่าร้าง/หม้าย/ แยกกันอยู่	3.36	0.552			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.02

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกร่วมกัน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความภักดีในองค์กร	สถานภาพสมรส	t-test or Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านความรู้สึกร่วมกัน	โสด	3.26	1.244	-3.172*	79.784	0.002
	สมรส/อยู่ด้วยกัน/ หย่าร้าง/หม้าย/ แยกกันอยู่	4.69	3.758			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกร่วมกัน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกร่วมกันแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกร่วมกันมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.43

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความภักดีในองค์กร	สถานภาพสมรส	t-test or Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านการรับรู้	โสด	3.66	0.845	-2.211*	204.437	0.028
	สมรส/อยู่ด้วยกัน/ หย่าร้าง/หม้าย/ แยกกันอยู่	3.86	0.543			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ มีความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความภักดีในองค์กร	สถานภาพสมรส	t-test or Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านการรับรู้	โสด	3.41	0.915	-3.972*	221	0.000
	สมรส/อยู่ด้วยกัน/ หย่าร้าง/หม้าย/ แยกกันอยู่	4.01	1.292			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มี

สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.60

ระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้ค่าสถิติ Independent t-test โดยมีค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 27 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาโดยใช้ Levene's test

ความภักดีในองค์กร	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	8.353*	0.004
ด้านความรู้สึกรู้สึก	0.808	0.370
ด้านการรับรู้	0.298	0.586
ภาพรวม	1.850	0.175

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นโดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกรู้เท่า กับ 0.175, 0.370 และ 0.586 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) และค่าความน่าจะเป็นด้านพฤติกรรมที่แสดงออก เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal variances not assumed) จากการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำแนกตามระดับการศึกษา

ความภักดีในองค์กร	ระดับการศึกษา	t-test or Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	ต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.39	0.853	-0.890	155.338	0.375
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.49	0.634			

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.375 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก จำแนกตามระดับการศึกษา

ความภักดีในองค์กร	ระดับการศึกษา	t-test or Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านความรู้สึก	ต่ำกว่าปริญญาตรี/ ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	3.83	2.805	0.985	221	0.326
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.47	1.254			

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.326 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความภักดีในองค์กร	ระดับการศึกษา	t-test or Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านการรับรู้	ต่ำกว่าปริญญา ตรี/ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	3.77	0.795	1.342	221	0.181
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.61	0.676			

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.181 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ความภักดีในองค์กร	ระดับการศึกษา	t-test or Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
โดยภาพรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี/	3.64	1.193	0.721	221	0.472
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า					
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.52	0.763			

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.472 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตำแหน่งงาน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้ค่าสถิติ Independent t-test โดยมีค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 32 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตำแหน่งงานโดยใช้ Levene's test

ความภักดีในองค์กร	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	3.833	0.051
ด้านความรู้สึกรู้สึก	3.378	0.067
ด้านการรับรู้	9.770*	0.002
ภาพรวม	0.076	0.783

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นโดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก และด้านความรู้สึกรู้สึก เท่ากับ 0.783, 0.051 และ 0.067 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) และค่าความน่าจะเป็นด้านการรับรู้ เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal variances not assumed) จากการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความภักดีในองค์กร	ตำแหน่งงาน	t-test or Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	ระดับบริหาร	3.66	0.703	3.837*	221	0.000
	ระดับปฏิบัติการ	3.25	0.818			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งงานระดับบริหารมีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกร่วมกัน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความภักดีในองค์กร	ตำแหน่งงาน	t-test or Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านความรู้สึกร่วมกัน	ระดับบริหาร	4.48	3.417	3.931*	221	0.000
	ระดับปฏิบัติการ	3.20	1.232			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกร่วมกัน จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกร่วมกันแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งงานระดับบริหารมีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกร่วมกันมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.28

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความภักดีในองค์กร	ตำแหน่งงาน	t-test or Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านการรับรู้	ระดับบริหาร	3.88	0.740	2.601*	200.078	0.010
	ระดับปฏิบัติการ	3.61	0.765			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งงานระดับบริหารมีความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้มากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

ตาราง 36 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความภักดีในองค์กร	ตำแหน่งงาน	t-test or Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
โดยภาพรวม	ระดับบริหาร	3.97	1.278	4.389*	221	0.000
	ระดับปฏิบัติการ	3.35	0.844			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งงานระดับบริหารมีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.62

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบแบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความ

แปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐาน ด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown- Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 37 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test

ความภักดีในองค์กร	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	1.640	3	219	0.181
ด้านความรู้สึกรู้สึก	25.042*	3	219	0.000
ด้านการรับรู้	3.580*	3	219	0.015
ภาพรวม	13.492*	3	219	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.181 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% สำหรับภาพรวม ด้านความรู้สึกรู้สึก และด้านการรับรู้ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.015 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe (β) ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 38 แสดงผลการเปรียบเทียบความกักตุนในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Brown – Forsythe

ความกักตุนในองค์กร		Statistic ^a	df1	df2	Sig.
ภาพรวม	Brown-Forsythe	8.407*	3	46.474	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความกักตุนในองค์กรโดยภาพรวม เมื่อใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความกักตุนในองค์กรโดยภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรายใดที่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 แสดงผลดังตาราง

ตาราง 39 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	20,000-	50,000-	80,000-	110,000
		บาท	บาท	บาท	บาท ขึ้นไป
		3.38	3.45	4.51	3.79
20,000-49,999 บาท	3.38	-	-0.077 (.991)	-1.135* (.019)	-0.410* (.001)
50,000-79,999 บาท	3.45	-	-	-1.058* (.036)	-0.333 (.063)
80,000-109,999 บาท	4.51	-	-	-	.725 (.257)
110,000 บาท ขึ้นไป	3.79	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีรายได้ 20,000-49,999 บาท กับพนักงานที่มีรายได้ 80,000-109,999 บาท จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ 20,000-49,999 บาท มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ 80,000-109,999 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้ 20,000-49,999 บาท มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ 80,000-109,999 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.135

2. พนักงานที่มีรายได้ 20,000-49,999 บาท กับพนักงานที่มีรายได้ 110,000 บาทขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ 20,000-49,999 บาท มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ 110,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้ 20,000-49,999 บาท มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ 110,000 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.410

3. พนักงานที่มีรายได้ 50,000-79,999 บาท กับพนักงานที่มีรายได้ 80,000-109,999 บาท จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.036 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ 50,000-79,999 บาท มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ 80,000-

109,999 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้ 50,000-79,999 บาท มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ 80,000-109,999 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.058

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 40 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ F-test

ความภักดีในองค์กร		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	Between Groups	9.917	3	3.306	5.527*	.001
	Within Groups	130.987	219	.598		
	Total	140.904	222			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ได้ดังนี้

ความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) แสดงผลดังตาราง

ตาราง 41 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	20,000-	50,000-	80,000-	110,000
		49,999 บาท	79,999 บาท	109,999 บาท	บาท ขึ้นไป
		3.29	3.33	3.81	3.70
20,000-49,999 บาท	3.29	-	-.043 (.774)	-.527* (.001)	-.416* (.008)
50,000-79,999 บาท	3.33	-	-	-.484* (.011)	-.373 (.052)
80,000-109,999 บาท	3.81	-	-	-	.111 (.570)
110,000 บาท ขึ้นไป	3.70	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีรายได้ 20,000-49,999 บาท กับพนักงานที่มีรายได้ 80,000-109,999 บาท จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ 20,000-49,999 บาท มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ 80,000-109,999 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้ 20,000-49,999 บาท มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ 80,000-109,999 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.527

2. พนักงานที่มีรายได้ 20,000-49,999 บาท กับพนักงานที่มีรายได้ 110,000 บาทขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ 20,000-49,999 บาท มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ 110,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้ 20,000-49,999 บาท มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ 110,000 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.416

3. พนักงานที่มีรายได้ 50,000-79,999 บาท กับพนักงานที่มีรายได้ 80,000-109,999 บาท จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ 50,000-79,999 บาท มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างจากพนักงาน

ที่มีรายได้ 80,000-109,999 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้ 50,000-79,999 บาท มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ 80,000-109,999 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.484

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 42 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Brown – Forsythe

ความภักดีในองค์กร	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
ด้านความรู้สึก	Brown-Forsythe 6.586*	3	34.532	.001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก เมื่อใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรายคูใดที่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparision) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 แสดงผลดังตาราง

ตาราง 43 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	20,000- 49,999 บาท	50,000- 79,999 บาท	80,000- 109,999 บาท	110,000 บาท ขึ้นไป
		3.22	3.50	3.88	3.87
20,000-49,999 บาท	3.22	-	-0.286 (.538)	-2.656 (.063)	-0.652* (.000)
50,000-79,999 บาท	3.50	-	-	-2.370 (.123)	-0.366 (.177)
80,000-109,999 บาท	5.88	-	-	-	2.004 (.253)
110,000 บาท ขึ้นไป	3.87	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

พนักงานที่มีรายได้ 20,000-49,999 บาท กับพนักงานที่มีรายได้ 110,000 บาทขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ 20,000-49,999 บาท มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ 110,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้ 20,000-49,999 บาท มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ 110,000 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.652

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 44 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Brown – Forsythe

ความภักดีในองค์กร	Statistic ^a	df1	df2	Sig.	
ด้านการรับรู้	Brown-Forsythe	3.399*	3	96.997	.021

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ เมื่อใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนในรายคูใดที่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparision) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 แสดงผลดังตาราง

ตาราง 45 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	20,000-49,999 บาท	50,000-79,999 บาท	80,000-109,999 บาท	110,000 บาท ขึ้นไป
		3.66	3.57	4.08	3.82
20,000-49,999 บาท	3.66	-	.087 (.983)	-.425 (.163)	-.159 (.676)
50,000-79,999 บาท	3.57	-	-	-.512 (.095)	-.246 (.432)
80,000-109,999 บาท	4.08	-	-	-	.266 (.703)
110,000 บาท ขึ้นไป	3.82	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการทดสอบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทุกรายคู่ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุงาน

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบแบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 46 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุงานโดยใช้ Levene's test

ความγκดีในองค์กร	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	14.281*	2	220	0.000
ด้านความรู้สึก	6.570*	2	220	0.002
ด้านการรับรู้	8.973*	2	220	0.000
ภาพรวม	14.662*	2	220	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุงาน โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.002 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุงานไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe (β) ในการทดสอบสมมติฐาน จากการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 47 แสดงผลการเปรียบเทียบความγκดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามอายุงาน ใช้ Brown – Forsythe

ความγκดีในองค์กร	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
ภาพรวม	Brown-Forsythe 7.147*	2	189.261	.001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความγκดีในองค์กรโดยภาพรวม เมื่อใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความγκดีในองค์กรโดยภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบอายุงานในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการ

วิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 แสดงผลดังตาราง

ตาราง 48 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	\bar{X}	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี	7-12 ปี	13 ปีขึ้นไป
		3.75	3.29	3.80
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี	3.75	-	.459* (.016)	-.053 (.979)
7-12 ปี	3.29	-	-	-.513* (.000)
13 ปีขึ้นไป	3.80	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม จำแนกตามอายุงาน ได้ดังนี้

1. พนักงานที่อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี กับพนักงานที่อายุงาน 7-12 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมแตกต่างจากพนักงานที่อายุงาน 7-12 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมมากกว่าพนักงานที่อายุงาน 7-12 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.459

2. พนักงานที่อายุงาน 7-12 ปี กับพนักงานที่อายุงาน 13 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่อายุงาน 7-12 ปี มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมแตกต่างจากพนักงานที่อายุงาน 13 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่อายุงาน 7-12 ปี มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมน้อยกว่าพนักงานที่อายุงาน 13 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.513

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 49 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำแนกตามอายุงาน ใช้ Brown – Forsythe

ความภักดีในองค์กร		Statistic ^a	df1	df2	Sig.
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	Brown-Forsythe	9.964*	2	217.643	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก เมื่อใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่ายูงานในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 แสดงผลดังตาราง

ตาราง 50 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	\bar{X}	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี	7-12 ปี	13 ปีขึ้นไป
		3.42	3.21	3.79
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี	3.42	-	.205 (.228)	-.376* (.006)
7-12 ปี	3.21	-	-	-.582* (.000)
13 ปีขึ้นไป	3.79	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 50 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก จำแนกตามอายุงาน ได้ดังนี้

1. พนักงานที่อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี กับพนักงานที่อายุงาน 13 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างจากพนักงานที่อายุงาน 13 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกน้อยกว่าพนักงานที่อายุงาน 13 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.376

2. พนักงานที่อายุงาน 7-12 ปี กับพนักงานที่อายุงาน 13 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่อายุงาน 7-12 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างจากพนักงานที่อายุงาน 13 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่อายุงาน 7-12 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกน้อยกว่าพนักงานที่อายุงาน 13 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.582

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 51 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก จำแนกตามอายุงาน ใช้ Brown – Forsythe

ความภักดีในองค์กร	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
ด้านความรู้สึก	Brown-Forsythe 5.709*	2	140.585	.004

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก เมื่อใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบอายุงานในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparision) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 แสดงผลดังตาราง

ตาราง 52 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกร่วมกัน
ตามอายุงาน

อายุงาน	\bar{X}	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี		
		น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี	7-12 ปี	13 ปีขึ้นไป
		4.12	3.14	3.83
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี	4.12	-	.979* (.022)	.289 (.786)
7-12 ปี	3.14	-	-	-.690* (.000)
13 ปีขึ้นไป	3.83	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 52 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกร่วมกันตามอายุงาน ได้ดังนี้

1. พนักงานที่อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี กับพนักงานที่อายุงาน 7-12 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกร่วมกันแตกต่างจากพนักงานที่อายุงาน 7-12 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกร่วมกันมากกว่าพนักงานที่อายุงาน 7-12 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.979

2. พนักงานที่อายุงาน 7-12 ปี กับพนักงานที่อายุงาน 13 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่อายุงาน 7-12 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกร่วมกันแตกต่างจากพนักงานที่อายุงาน 13 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่อายุงาน 7-12 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกร่วมกันน้อยกว่าพนักงานที่อายุงาน 13 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.690

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 53 แสดงผลการเปรียบเทียบความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามอายุงาน ใช้ Brown – Forsythe

ความภักดีในองค์กร	Statistic ^a	df1	df2	Sig.	
ด้านการรับรู้	Brown-Forsythe	3.628*	2	214.404	.028

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ เมื่อใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่ายูงานในรายคูใดที่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparision) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 แสดงผลดังตาราง

ตาราง 54 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	\bar{X}	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี	7-12 ปี	13 ปีขึ้นไป
		3.83	3.55	3.79
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี	3.83	-	.277 (.059)	.034 (.988)
7-12 ปี	3.55	-	-	-.243 (.119)
13 ปีขึ้นไป	3.79	-	-	-

จากตาราง 54 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ จำแนกตามอายุงาน ผลการทดสอบอายุงานทุกรายคู่ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย

H_1 : ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 55 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน	ความภักดีในองค์กร (โดยรวม)			
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.268*	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	.200*	.002	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	.200*	.002	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	.181*	.007	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการบูรณาการทางสังคม	.494*	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	.560*	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	.483*	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม	.379*	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	.447*	.000	ปานกลาง	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 55 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรโดยรวมของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .268 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมดีขึ้น จะมีความภักดีในองค์กรโดยรวมมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .200 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยดีขึ้น จะมีความภักดีในองค์กรโดยรวมมากขึ้น ในระดับต่ำ

ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .200 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถดีขึ้น จะมีความภักดีในองค์กรโดยรวมมากขึ้น ในระดับต่ำ

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .181 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพ

ชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานดีขึ้น จะมีความภักดีในองค์กรโดยรวมมากขึ้น ในระดับต่ำ

ด้านการบูรณาการทางสังคม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .494 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมดีขึ้น จะมีความภักดีในองค์กรโดยรวมมากขึ้น ในระดับปานกลาง

ด้านประชาธิปไตยในองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานด้านประชาธิปไตยในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .560 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านประชาธิปไตยในองค์กรดีขึ้น จะมีความภักดีในองค์กรโดยรวมมากขึ้น ในระดับปานกลาง

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .483 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวดีขึ้น จะมีความภักดีในองค์กรโดยรวมมากขึ้น ในระดับปานกลาง

ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .379 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมดีขึ้น จะมีความภักดีในองค์กรโดยรวมมากขึ้น ในระดับค่อนข้างต่ำ

ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .447 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมดีขึ้น จะมีความภักดีในองค์กรโดยรวมมากขึ้น ในระดับปานกลาง

และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย แยกตามรายด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ สามารถแสดงผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 56 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน	ความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก			
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.575*	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	.284*	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	.426*	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	.454*	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการบูรณาการทางสังคม	.671*	.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	.690*	.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	.507*	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม	.440*	.000	ปานกลาง	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 56 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน กับความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า ทุกด้านมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านการบูรณาการทางสังคม และด้านประชาธิปไตยในองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .671 และ .690 ตามลำดับ หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม และด้านประชาธิปไตยในองค์กรดีขึ้น จะมีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมากขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .575, .426, .454, .507 และ .440 ตามลำดับ หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมดีขึ้น จะมีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมากขึ้นในระดับปานกลาง

และในด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .284 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัยดีขึ้น จะมีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมากขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ตาราง 57 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน	ความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก			
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	-.015	.825	-	-
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	.101	.134	-	-
ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	-.009	.890	-	-
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	-.095	.158	-	-
ด้านการบูรณาการทางสังคม	.230*	.001	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	.326*	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	.323*	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม	.213*	.001	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 57 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน กับความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ และ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .825, .134, .890 และ .158 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ และ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนในด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่า Sig. เท่ากับ

.001, .000, .000 และ .001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .230, .326, .323 และ .213 ตามลำดับ หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมดีขึ้น จะมีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกมากขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ตาราง 58 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ ของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน	ความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้			
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.519*	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย	.240*	.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	.408*	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	.534*	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการบูรณาการทางสังคม	.667*	.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	.647*	.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	.547*	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม	.497*	.000	ปานกลาง	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 58 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน กับความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า ทุกด้านมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านการบูรณาการทางสังคม และด้านประชาธิปไตยในองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .667 และ .647 ตามลำดับ หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม และด้านประชาธิปไตยในองค์กรดีขึ้น จะมีความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้มากขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .519, .408, .534, .547 และ .497 ตามลำดับ หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมดีขึ้น จะมีความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้มากขึ้นในระดับปานกลาง

และในด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .240 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัยดีขึ้น จะมีความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้มากขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 59 แสดงสรุปผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ความภักดีในองค์กร ของพนักงาน				สถิติที่ใช้
	ด้านพฤติกรรมการ แสดงออก	ด้านความรู้สึก	ด้านการรับรู้	โดยรวม	
1. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากร- ศาสตร์แตกต่างกัน มีความภักดี ในองค์กรแตกต่างกัน					
- เพศ	-	-	-	-	t-test
- อายุ	✓	✓	✓	✓	One-Way ANOVA
- สถานภาพสมรส	✓	✓	✓	✓	t-test
- ระดับการศึกษา	-	-	-	-	t-test
- ตำแหน่งงาน	✓	✓	✓	✓	t-test
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	✓	✓	✓	✓	One-Way ANOVA
- อายุงาน	✓	✓	✓	✓	One-Way ANOVA
2. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีใน องค์กรของพนักงานธนาคาร ต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย					
- ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและ ยุติธรรม	✓	-	✓	✓	Correlation
- ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ และปลอดภัย	✓	-	✓	✓	Correlation
- ด้านโอกาสและการพัฒนา ความสามารถ	✓	-	✓	✓	Correlation
- ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ในงาน	✓	-	✓	✓	Correlation
- ด้านการบูรณาการทางสังคม	✓	✓	✓	✓	Correlation

ตาราง 59 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ความภักดีในองค์กร ของพนักงาน				สถิติที่ใช้
	ด้านพฤติกรรมที่ แสดงออก	ด้านความรู้สึก	ด้านการรับรู้	โดยรวม	
2. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน					
มีความสัมพันธ์กับความภักดีใน องค์กรของพนักงานธนาคาร ต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย					
- ด้านการบูรณาการทางสังคม	✓	✓	✓	✓	Correlation
- ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	✓	✓	✓	✓	Correlation
- ด้านความสมดุลระหว่างงานกับ ชีวิตส่วนตัว	✓	✓	✓	✓	Correlation
- ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และ ความรับผิดชอบต่อสังคม	✓	✓		✓	Correlation

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H₁ (มีความแตกต่าง/สัมพันธ์กัน)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน รวมทั้งเสริมสร้างให้พนักงานมีความภักดีในองค์กร เพื่อช่วยลดอัตราการลาออก ตลอดจนนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมไปถึงเป็นแนวทางเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ นอกจากนี้ยังสามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อสืบค้นสำหรับผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน อายุงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ความสำคัญของการวิจัย

1. นำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ในการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ผู้บริหารเข้าใจและตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
2. ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทยให้ดีขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดความภักดีในองค์กรและมุ่งมั่นทำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย
3. ผลการวิจัยสามารถนำไปปรับใช้กับองค์กรอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกันได้รวมทั้งนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่มีประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจจะทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และความภักดีในองค์กรในอนาคต

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และเพศชาย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ตามลำดับ

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 28-34 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาคือ อายุ 21-27 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 อายุ 35-41 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 และอายุ 42 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ตามลำดับ

สถานภาพ พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 และมีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ (พนักงาน, เจ้าหน้าที่) จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 และเป็นพนักงานในระดับบริหาร (ผู้จัดการ, ผู้ช่วยผู้อำนวยการ, ผู้อำนวยการ) จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-49,999 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1. รองลงมาคือ มีรายได้ 50,000-79,999 บาท จำนวน 35 คน

คิดเป็นร้อยละ 15.7 มีรายได้ 80,000-109,999 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และมีรายได้ 110,000 บาทขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ตามลำดับ

อายุงาน พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 รองลงมาคือ อายุงาน 7-12 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 และอายุงาน 13 ปีขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกข้อ คือ พนักงานได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและความรับผิดชอบ พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน และพนักงานรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน และผลตอบแทนประจำปี (โบนัส) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25, 2.89 และ 2.65 ตามลำดับ

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับดีทุกข้อ คือ สถานที่ทำงานมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี สถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์การทำงานต่างๆเพียงพอ เหมาะสมกับความต้องการพื้นฐาน และสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ มีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17, 3.84 และ 3.70 ตามลำดับ

ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับดีทุกข้อ คือ พนักงานมีโอกาสที่ได้นำความรู้ความสามารถของท่านมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ พนักงานได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาคูณาน หรือเข้าอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ และในหน่วยงานมีการสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60, 3.46 และ 3.42 ตามลำดับ

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกข้อ คือ ในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีการสับเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคลอยู่เสมอ การปฏิบัติงานทำให้พนักงานมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมาย และในหน่วยงานมีตำแหน่งหน้าที่ที่พร้อมจะให้พนักงานก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29, 3.28 และ 3.19 ตามลำดับ

ด้านการบูรณาการทางสังคม พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับดีทุกข้อ คือ ในหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ พนักงานได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการอยู่เสมอ และพนักงานทุกระดับมีโอกาสรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานและได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็น แก้ไขปัญหาพร้อมกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, 3.77 และ 3.50 ตามลำดับ

ด้านประชาธิปไตยในองค์กร พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านประชาธิปไตยในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับดีทุกข้อ คือ เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวท้าวในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 พนักงานได้รับการพิจารณาความดีความชอบหรือการปฏิบัติงานอื่น ๆ อย่างเสมอภาคและยุติธรรม และผู้บังคับบัญชาเคารพการตัดสินใจของพนักงานในงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับดีทุกข้อ คือ พนักงานสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว และเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม พนักงานสามารถวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้ และพนักงานมีเวลาพักผ่อนและดูแลสุขภาพตัวเองได้อย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80, 3.78 และ 3.61 ตามลำดับ

ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับดีทุกข้อ คือ องค์กรให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมเสมอ มีการรณรงค์ให้บุคลากรในหน่วยงานตระหนักในการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การ

ประหยัดพลังงานไฟฟ้า และพนักงานมีโอกาสได้เข้าร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมที่หน่วยงานจัดขึ้นอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18, 3.87 และ 3.41 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ พบว่า

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อความภักดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ รักษาผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กรอยู่เสมอ และไม่คิดมองหางานใหม่ในองค์กรอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91, 3.91 และ 3.69 ตามลำดับ และพนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ พนักงานจะแนะนำบุคคลอื่นให้มาทำงานในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

ด้านความรู้สึก พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อความภักดีในองค์กร ด้านความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก คือ พนักงานมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้ และรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานในองค์กรแห่งนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และ 3.56 ตามลำดับ และพนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ พนักงานรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรเท่าเทียมกับบุคคลอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

ด้านการรับรู้ พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อความภักดีในองค์กร ด้านการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติกับพนักงานเสมอ ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือและยินดีรับผิดชอบแทนเมื่อพนักงานทำงานผิดพลาด และพนักงานมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กรและผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83, 3.78 และ 3.58 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์สรุปข้อมูลได้ดังนี้

1. **เพศ** พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมและรายด้าน พฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. อายุ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมและรายด้าน พฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม แตกต่างกันโดยพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุ 28-34 ปี และ 35-41 ปี มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมมากกว่าพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุ 21-27 ปี และพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุ 28-34 ปี และ 35-41 ปี มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมมากกว่าพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุ 42 ปีขึ้นไป

ความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก แตกต่างกันโดยพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุ 35-41 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมากกว่าพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุ 21-27 ปี 28-34 ปี และ 42 ปีขึ้นไป

ความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก แตกต่างกันโดยพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุ 28-34 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกมากกว่าพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุ 21-27 ปี และ 42 ปีขึ้นไป และพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุ 35-41 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกมากกว่าพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุ 42 ปีขึ้นไป

ความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ แตกต่างกันโดยพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุ 28-34 ปี และ 35-41 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้มากกว่าพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุ 42 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมและรายด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม แตกต่างกันโดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด

ความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก แตกต่างกันโดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด

ความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก แตกต่างกันโดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด

ความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ แตกต่างกันโดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ มีความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด

ความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม แตกต่างกันโดยพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี และ 13 ปีขึ้นไป มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 7-12 ปี

ความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก แตกต่างกันโดยพนักงานที่มีอายุงาน 13 ปีขึ้นไป มีความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี และ 7-12 ปี

ความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก แตกต่างกันโดยพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี และ 13 ปีขึ้นไป มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 7-12 ปี

ส่วนความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้ แตกต่างกันโดยไม่พบความแตกต่างในรายคู่

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์สรุปข้อมูลได้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรโดยรวมของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

6. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านประชาธิปไตยในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

7. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

8. คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

การอภิปรายผล

ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

เพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เพราะความภักดีในองค์กรอาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศ เนื่องจากสภาพสังคมในปัจจุบันให้ความสำคัญกับเรื่องสิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของเพศหญิงและเพศชายให้ได้รับความเท่าเทียมกันในทุกด้าน มีความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น ประกอบกับลักษณะการทำงานที่คล้ายกัน และทำงานภายใต้กฎ ระเบียบ สภาพแวดล้อมเดียวกัน ทำให้ความภักดีในองค์กรของพนักงานเพศหญิงและเพศชายไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548: 10) ที่ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร บริษัทเคเวต บีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด โดยกล่าวถึงเพศกับการทำงานไว้ว่า ความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม และความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน และไม่มีความแตกต่างในเรื่องผลงานและความพึงพอใจในงาน

อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุ 35-41 ปี มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านการรับรู้ มากกว่าพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุ 21-27 ปี 28-34 ปี และ 42 ปีขึ้นไป ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุ 35-41 ปี เป็นช่วงที่บุคคลมีภาระหน้าที่ในครอบครัว ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูบุตรหรือพ่อแม่ จึงต้องการรายได้และงานที่มั่นคง เพื่อให้สามารถรับผิดชอบเลี้ยงดูครอบครัวได้ ทำให้พนักงานในกลุ่มอายุนี้มีความภักดีในองค์กรมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารีรัตน์ หมั่นหาทรัพย์ (2554) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการออกนอกระบบ และความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลศิริราช ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนตัวของบุคลากรโรงพยาบาลศิริราชด้านอายุที่มีความแตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี และ 25-30 ปี

ส่วนพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุ 28-34 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกมากกว่าพนักงานอยู่ในช่วงอายุ 21-27 ปี 35-41 ปี และ 42 ปีขึ้นไป เป็นเพราะพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุ 28-34 ปี เป็นช่วงที่กำลังสร้างฐานะ สร้างความมั่นคงในชีวิต เมื่องานสามารถตอบสนองในสิ่งที่พนักงานกลุ่มนี้ต้องการได้ จึงทำให้พนักงานมีความสุข และเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ส่งผลให้มีความภักดีในองค์กรมากกว่าพนักงานในกลุ่มอายุอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ระวีวรรณ วัชรวิวรรณ์ ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า พนักงานราชการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่อยู่ในสถานภาพสมรส /อยู่ด้วยกัน /หย่าร้าง /หม้าย /แยกกันอยู่ มีความภักดีในองค์กรมากกว่าพนักงานที่อยู่ในสถานภาพโสด เนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส อยู่ด้วยกัน หย่าร้าง หม้าย หรือแยกกันอยู่ จะมีภาระความรับผิดชอบที่ต้องดูแล จึงต้องการความมั่นคงในอาชีพการงาน เพื่อให้สามารถดูแลครอบครัวได้ ทำให้ไม่คิดเปลี่ยนงานหรือโยกย้ายงาน ซึ่งต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพโสด ที่มีภาระทางครอบครัวน้อย ทำให้ไม่ยึดติดกับงาน และพยายามแสวงหาโอกาสในการเปลี่ยนหรือโยกย้ายงานที่ตอบสนองความต้องการของตัวเองมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เนตรนภา นันทพรวิญญู (2551) ที่ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เป็นเพราะความภักดีในองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับ

กับระดับการศึกษาของพนักงาน พนักงานทุกคนไม่ว่าจะมีการศึกษาอยู่ในระดับใด จะได้รับความเท่าเทียมกัน มีความเสมอภาคกัน ทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของธนาคาร เช่นเดียวกัน อีกทั้งธนาคารยังได้ส่งเสริมให้มีการจัดอบรม ให้ความรู้แก่พนักงานอยู่เสมอ จึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รัชรินทร์ เทียงตรงจิตต์ (2552) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท มิตรชูภิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท มิตรชูภิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัดที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ระดับตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งงานระดับบริหาร จะมีความภักดีในองค์กรมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานที่อยู่ในระดับบริหารนั้นมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูง มีอำนาจในการสั่งงาน จึงทำให้รู้สึกว่างานที่ตนเองได้รับมอบหมายนั้นมีคุณค่า และรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญกับองค์กร รวมถึงผลตอบแทน รายได้ และสวัสดิการต่างๆที่ได้รับก็มากกว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการ จึงส่งผลให้พนักงานระดับบริหารมีความภักดีในองค์กรมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Richard M. Steers (1977) ที่กล่าวว่า ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ทำงาน (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาของการปฏิบัติงานในองค์กร และระดับตำแหน่งงาน มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีต่อองค์กร

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,000-109,999 บาท มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวมมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 20,000-49,999 บาท 50,000-79,999 บาท และ 110,000 บาทขึ้นไป ทั้งนี้เป็นเพราะรายได้เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อบุคคล ที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพอใจในงาน รวมทั้งเป็นแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังมีผลกับคุณภาพชีวิต โดยพนักงานที่มีรายได้สูงจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าพนักงานที่รายได้ต่ำ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการในการดำรงชีวิตได้มากกว่า จึงส่งผลให้พนักงานที่มีรายได้สูงจะมีความภักดีในองค์กรมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภัทรพล กาญจนปาน (2552) ที่ศึกษาเรื่องจริยธรรมในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและผลการดำเนินงานของการประปานครหลวง จากการศึกษาทางด้านประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานของการประปานครหลวงที่มีรายได้แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน

อายุงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุงาน 13 ปีขึ้นไป มีความภักดีในองค์กรโดยภาพรวม และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มากกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี และ 7-12 ปี ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานที่มีอายุงานมาก ประสบการณ์ในการทำงานก็จะสูง ทำให้

สามารถรับรู้ เข้าใจ และยอมรับในภาระหน้าที่ ทั้งในส่วนของตนเองและองค์กรได้มากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยๆ และพนักงานที่ทำงานมานานจะมีความสามารถ ความชำนาญ และเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี จึงมักไม่เกิดปัญหาในการทำงาน หรือสามารถแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้รู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร และมีความภักดีในองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิยะฉัตร แวงโสธรณ์ (2548) ที่ได้ทำการศึกษาแบบภาวะผู้นำสมรรถนะผู้นำ กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุน้อยมากจะมีความเชื่อมั่นในองค์กร และจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า

ส่วนพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึก และด้านการรับรู้ มากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 7-12 ปี และ 13 ปีขึ้นไป เป็นเพราะพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี เมื่อตัดสินใจเข้ามาทำงานในองค์กรแล้วก็อยากที่จะอยู่กับองค์กรนั้นไประยะหนึ่ง เพราะเป็นช่วงเวลาที่พิสูจน์ตนเองว่าเป็นคนสู้งาน มีพัฒนาการทางด้านความรู้ และมีวุฒิภาวะในการทำงาน ส่งผลให้มีความภักดีในองค์กรมากกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ระวีวรรณ วัชรวิวรรณ ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่าพนักงานราชการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เป็นเพราะค่าตอบแทนเป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร พนักงานจะมีการคาดหวังว่าเมื่อหน้าที่ความรับผิดชอบสูงขึ้น การจ่ายค่าตอบแทนก็ต้องมากขึ้นด้วย ประกอบกับค่าครองชีพที่สูงขึ้นจะทำให้พนักงานต้องการค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น หากพนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอก็จะมองหางานใหม่ที่ได้ค่าตอบแทนเพียงพอต่อการครองชีพ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของเทย์เลอร์ (Taylor) ที่กล่าวว่า การให้ผลตอบแทนเป็นการจูงใจในการทำงานอย่างหนึ่ง ผลตอบแทนด้านการเงินจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เป็นการจูงใจให้บุคลากรทุ่มเทกำลังความรู้ความสามารถเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดของ

องค์กร ดังนั้นการจ่ายค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้มีความภักดีในองค์กรมากขึ้น

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกรู้สึกถึงและปลอดภัย ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกรู้สึกถึงและปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เป็นเพราะสิ่งแวดล้อมที่ถูกรู้สึกถึงและปลอดภัยนั้น เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการทำงานของพนักงาน เพราะหากพนักงานมีความรู้สึกปลอดภัยในการทำงาน ก็จะเป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และนำมาซึ่งความภักดีในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กิลเมอร์ (Gilmer, 1973) ที่ได้อธิบายถึง องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร สมรรถภาพในการทำงานของผู้บริหารเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่สำคัญ โดยเน้นเรื่องการบริหารบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง อากาศ เสียง ห้องอาหาร ห้องน้ำ สถานที่พักผ่อน ตลอดจนชั่วโมงการทำงาน ความสะดวกในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกของหน่วยงานเป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้วย

ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานต้องได้รับการส่งเสริมให้เข้ารับการอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานให้มากขึ้น โดยเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการไปศึกษา อบรม หรือสัมมนาทั้งภายในและต่างประเทศ รวมถึงการได้รับมอบหมายงานที่มีความหลากหลาย และใช้ทักษะมากขึ้น จะเป็นการพัฒนาระดับความสามารถของพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีคุณค่าต่อองค์กร ส่งผลให้มีความภักดีในองค์กรมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เริงค์กัตต์ เขียวขจี (2543) ที่ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มบริษัท เอสพีอินเตอร์เนชันแนล จำกัด ซึ่งพบว่า ลักษณะงานที่ทำทนายและหลากหลายทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศศิธร อารีรักษ์ (2549) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร พบว่า บุคลากรที่มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าด้วยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ๆ และมีโอกาสได้รับการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ทำให้ได้รับการพัฒนาใช้ความรู้ความสามารถและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานโดยไม่คิดลาออก

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานเมื่อทำงานก็ต้องคาดหวังที่จะมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หากองค์กรสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสเลื่อน

ขึ้น เลื่อนตำแหน่งตามความเหมาะสม พนักงานจะรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จ ส่งผลให้มีความภักดีในองค์กรมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภาคภูมิ พลการ (2550) ซึ่งศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านการบูรณาการทางสังคม ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เป็นเพราะการบูรณาการทางสังคมจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกัน และพนักงานกับองค์กร หากธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ของพนักงาน และสนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วม จะทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ที่จะช่วยเหลือกันในการทำงานมากขึ้น และเกิดความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อองค์กร ส่งผลให้พนักงานมีความภักดีในองค์กรมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow's ด้านความต้องการทางสังคม ที่กล่าวไว้ว่า เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านประชาธิปไตยในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เป็นเพราะประชาธิปไตยเป็นสิ่งสำคัญในการอยู่ร่วมกัน องค์กรที่มีประชาธิปไตยจะทำให้พนักงานมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน องค์กรหรือผู้บังคับบัญชาจะยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน รวมทั้งยอมรับในเสียงส่วนใหญ่ จะส่งผลให้พนักงานมีความภักดีในองค์กรมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รสสุคนธ์ ฤชาเกียรติกุล (2550) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทยที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานด้านประชาธิปไตยในองค์กรที่ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เป็นเพราะองค์กรมีการบริหารจัดการรูปแบบกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้ ทำให้พนักงานทำงานเสร็จเร็วขึ้น ไม่ละเมิดเวลาส่วนตัวของพนักงาน จึงเกิดความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต

ส่วนตัว พนักงานสามารถแบ่งเวลาให้กับครอบครัวได้ ส่งผลให้พนักงานมีความภักดีในองค์กรมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูวนัย น้อยวงศ์ (2541) ที่กล่าวไว้ว่า การมีเวลาว่าง เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยการมีเวลาว่าง หมายถึง ความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะส่งผลให้พนักงานมีความภักดีในองค์กร

ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เป็นเพราะธนาคารมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) โดยการจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคม เช่น โครงการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาส โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการกระทำหรืองานที่ทำเป็นประโยชน์ต่อสังคม รวมทั้งองค์กรได้ทำประโยชน์ให้กับสังคม จะทำให้พนักงานเกิดความภูมิใจในองค์กร ส่งผลให้มีความภักดีในองค์กรมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศรีนิญา ปูเต๊ะ (2552) ที่ศึกษาเรื่องธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย(สำนักงานใหญ่) พบว่า พนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย(สำนักงานใหญ่) ที่มีความรู้สึกรู้สึกว่าองค์กรและงานที่ตนทำมีความรับผิดชอบต่อสังคม จะมีความภาคภูมิใจในงานและองค์กร และรู้สึกว่างานและองค์กรของตนมีคุณค่ามากขึ้น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารควรนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ และกำหนดนโยบายการบริหารงานที่จะทำให้พนักงานมีความภักดีในองค์กรเพิ่มมากขึ้น ดังนี้

1.1 อายุ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีอายุ 35-41 ปีมากที่สุด ซึ่งเนื่องจากพนักงานที่อายุ 35-41 ปี เป็นกลุ่มที่มีความภักดีในองค์กรโดยรวม ความภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออก และด้านการรับรู้ มากที่สุด โดยผู้บริหารควรคำนึงถึงเกณฑ์ในการจ่ายค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมและยุติธรรม รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ และมีโอกาสก้าวหน้าในงานของตน ส่วนพนักงานที่มีอายุ 28-34 ปี ที่มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกมากที่สุด ก็ควรได้รับความสำคัญเช่นเดียวกัน โดยผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน และรู้สึกว่าเป็นต้นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กร โดยมอบหมายงานที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล และสนับสนุนให้มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ

1.2 สถานภาพสมรส ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่อยู่ในสถานภาพสมรส/ อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ เพราะเป็นกลุ่มที่มีความภักดีในองค์กรมาก พนักงานที่อยู่ในสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่จะต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงานและความมั่นคงในชีวิต ดังนั้นผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานในกลุ่มนี้มีความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน มีความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

1.3 ตำแหน่งงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งงานระดับบริหาร บริหาร ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความภักดีในองค์กรมาก โดยควรมอบหมายงานที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ งานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าและสำคัญต่อองค์กร

1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,000-109,999 บาท เพราะเป็นกลุ่มที่มีความภักดีในองค์กรมากที่สุด ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีความเหมาะสมและมีความเพียงพอต่อการครองชีพ รวมทั้งชี้แจงเกณฑ์การพิจารณาที่มีความยุติธรรมและชัดเจนให้พนักงานทราบ

1.5 อายุงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่อายุงาน 13 ปีขึ้นไป ซึ่งเนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความภักดีในองค์กรโดยรวม และความภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มากที่สุด โดยส่งเสริมให้พนักงานในกลุ่มนี้มีโอกาสก้าวหน้าในงานตามความเหมาะสมและประสบการณ์ ทำให้พนักงานรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน รวมทั้งมีรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ ส่วนพนักงานที่อายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี มีความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ มากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารต้องส่งเสริมให้พนักงานกลุ่มนี้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร เชื่อมมั่น และไว้วางใจในองค์กร และไม่คิดมองหางานใหม่ ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีอายุ 35-41 ปีมีความภักดีในองค์กรโดยรวมมากกว่าพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุอื่น พนักงานที่มีสถานภาพสมรส/ อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ มีความภักดีในองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด พนักงานที่อยู่ในตำแหน่งงานระดับบริหารมีความภักดีในองค์กรมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,000-109,999 บาท มีความภักดีในองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้กลุ่มอื่น และพนักงานที่มีอายุงาน 13 ปีขึ้นไป มีความภักดีในองค์กรโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน

2.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ผู้บริหารควรพิจารณาการจ่ายค่าตอบแทน และการจัดสวัสดิการของพนักงานให้มีความเพียงพอกับการครองชีพ ปรับปรุงเกณฑ์การประเมินผลให้มีความเหมาะสม ยุติธรรม และชี้แจงให้พนักงานเข้าใจถึงหลักเกณฑ์การประเมินที่มีการกำหนดเป็นมาตรฐานชัดเจน อีกทั้งการพิจารณาการจ่ายค่าตอบแทนควรจะต้องดูจากผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก และมีความเสมอภาคกัน เพื่อให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมดีขึ้น และมีความภักดีในองค์กรมากขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่

เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงาน

2.2 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมที่ดีในองค์กรไว้ และส่งเสริมให้องค์กรมีสภาพแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย และมีบรรยากาศที่นำทำงานอยู่เสมอ รวมทั้งดูแลอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานให้มีปริมาณเพียงพอ และตรวจสอบให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อให้เอื้อต่อการทำงานของพนักงาน ให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวกสบาย และรู้สึกมั่นใจว่าได้รับความปลอดภัยจากการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัยดียิ่งขึ้น และมีความภักดีในองค์กรมากขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัยอยู่ในระดับดี โดยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงาน

2.3 ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ผู้บริหารควรรักษาไว้ซึ่งกิจกรรมที่ช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน มีการจัดฝึกอบรมความรู้ความสามารถต่างๆ ให้แก่พนักงานในทุกระดับอยู่เสมอ ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน ให้พนักงานมีความพร้อมสู่การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เพื่อให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถดียิ่งขึ้น และมีความภักดีในองค์กรมากขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถอยู่ในระดับดี โดยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถมีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงาน

2.4 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงานให้มากขึ้น ผลักดันให้พนักงานทุกคนมีโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกันตามความเหมาะสม โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานดีขึ้น และมีความภักดีในองค์กรมากขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงาน

2.5 ด้านการบูรณาการทางสังคม ผู้บริหารควรเน้นให้ความสำคัญในด้านนี้ เพราะมีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรมากที่สุด โดยหมั่นจัดกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานเอาไว้ และส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น เช่น งานกีฬากายใน เพื่อให้พนักงานเกิดความสามัคคี รักใคร่กลมเกลียวกัน รู้จักคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน และคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายได้เป็นอย่างดี และเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมดีขึ้น ก็จะมี ความภักดีในองค์กรมากขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า พนักงาน

มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมอยู่ในระดับดี โดยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงาน

2.6 ด้านประชาธิปไตยในองค์กร เป็นอีกด้านที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเพราะมีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรมากที่สุดเช่นกัน ซึ่งผู้บริหารมีการบริหารองค์กรโดยยึดมั่นตามหลักประชาธิปไตยที่ดีที่ควรยึดถือปฏิบัติไว้ และส่งเสริมให้พนักงานทุกคนเคารพในหลักประชาธิปไตยของการอยู่ร่วมกันในองค์กร ผู้บริหารควรให้สิทธิแก่พนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีความเสมอภาคให้อำนาจในการตัดสินใจตามความรับผิดชอบและความเหมาะสม ทุกคนมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็น และต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น นอกจากนั้นผู้บริหารควรมีการพิจารณาผลงานอย่างยุติธรรม และไม่ละเมิดสิทธิส่วนตัวของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านประชาธิปไตยในองค์กรดีขึ้น และมีความภักดีในองค์กรมากขึ้นด้วย ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านประชาธิปไตยในองค์กรอยู่ในระดับดี โดยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านประชาธิปไตยในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงาน

2.7 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ผู้บริหารควรรักษารูปแบบกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพิจารณาปริมาณงานกับปริมาณบุคลากรให้มีความเหมาะสมกัน และผู้บริหารไม่ละเมิดเวลาส่วนตัวของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีเวลาส่วนตัวและได้พักผ่อน ทำให้พนักงานเกิดความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตครอบครัว ส่งผลให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวดียิ่งขึ้น และมีความภักดีในองค์กรมากขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับดี โดยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงาน

2.8 ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้บริหารมีแผนยุทธศาสตร์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR)ที่ดีอยู่แล้ว ควรดำเนินการตามแผนต่อไป และพัฒนา สรรหา กิจกรรมดี ๆ มาช่วยเหลือสังคมอยู่เสมอ เช่น โครงการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาส โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และให้พนักงานทุกคนมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตของตนเองและองค์กรได้ทำประโยชน์ให้กับสังคม จะทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในตัวเองและองค์กร ส่งผลให้มีความภักดีในองค์กรมากขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับดี โดยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงาน

3. ความภักดีในองค์กร

3.1 ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ผู้บริหารมีนโยบายการบริหารที่ดีที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความภักดีในองค์กรไม่คิดมองหางานอื่น รวมทั้งแนะนำให้บุคคลอื่นมาทำงานในองค์กรนี้ และพร้อมที่จะรักษาชื่อเสียงขององค์กร ถือเป็นสิ่งที่ดีที่ผู้บริหารควรรักษาไว้ ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความภักดีในองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับมาก

3.2 ด้านความรู้สึก ผู้บริหารมีการปลุกฝังให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร โดยกำหนดนโยบายด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้ และรู้สึกว่าตนมีคุณค่าต่อองค์กร ถือเป็นสิ่งที่ดีที่ผู้บริหารควรรักษาไว้และปฏิบัติต่อไป ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความภักดีในองค์กรด้านความรู้สึกอยู่ในระดับมาก

3.3 ด้านการรับรู้ ผู้บริหารสามารถทำให้พนักงานมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กรได้ ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาต้องคอยให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อเกิดปัญหา หรือทำงานผิดพลาดอยู่เสมอ รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาตนเองในทุกด้าน เพื่อรักษาความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในองค์กรของพนักงานไว้ ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความภักดีในองค์กรด้านการรับรู้อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆที่มีอิทธิพลต่อพนักงานด้วย เช่น ด้านคุณภาพของพนักงาน ด้านความสำคัญของงาน บรรยากาศในองค์กร ลักษณะของผู้บังคับบัญชา ซึ่งอาจส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้วยเช่นเดียวกัน หรือหาแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน และองค์กร

2. ควรเพิ่มขอบเขตการวิจัยในส่วนของคำถามปลายเปิด เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทยประเทศไทย

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานกับธนาคารอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานให้เหมาะสมต่อไป



บรรณานุกรม

- กัลยา ดิษเจริญ. (2538). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมกลางเขต กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การใช้ Spss for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยผู้จัดจำหน่าย.
- (2544). *การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย Spss for Windows*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2545). *หลักสถิติ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). *การใช้ Spss for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ฉบับปรับปรุงใหม่)*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2549). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย Spss for Windows*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต บีโตร์เลียม (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บข.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ซีโนรส คงเอียด. (2549). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บข.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชาญชัย อาจินสมजार. (2535). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- ชนิกานต์ บุญชู. (2554). *การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานในโรงพยาบาลโรงงานยาสูบกระทรวงการคลัง*. สารนิพนธ์ วท.ม. (เทคโนโลยีการบริหาร). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดลกมล เอนจินทะ. (2548). *ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมและความจงรักภักดีต่อธนาคาร*. สารนิพนธ์ บข.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ์. (2530). *ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาองค์การ*. เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาองค์การหน่วยที่ 4 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ทองศรี กำภู ณ อยุธยา. (2532). *การบริหารงานบุคคลแนวทางใหม่*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีรินทร์ มะระกานนท์. (2555). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดลพบุรี*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นฤตล มีเพียร. (2541). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- บุญแสง ชีระภากร. (2533). *การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน. จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน*. กรุงเทพฯ.
- บุญเจือ วงษ์เกษม. (2530). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต. วารสารเพิ่มผลผลิต*. กรุงเทพฯ.
- ปชานนท์ ชนะราวี. (2556). *ความจงรักภักดี*. สืบค้นเมื่อ 09 กันยายน 2556, จาก <http://pachanon.blogspot.com/2013/06/loyalty-power-of-development-and-outlast.html>.
- ประมะ สตะเวทิน. (2533). *การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยะฉัตร แวงโสธรณ์. (2548). *แบบภาวะผู้นำ สมรรถนะผู้นำกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2552). *คุณภาพชีวิตการทำงาน*. สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2556, จาก http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=12168&Key=news_research
- พรทิพย์ วรกิจโศคาทร. (2529). *ทฤษฎีประชากรศาสตร์*. กรุงเทพฯ: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภูวนัย น้อยวงศ์. (2541). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์: ศึกษากรณีเฉพาะบริษัท มินิแบไทย จำกัด*. วิทยานิพนธ์ สม.ม. (สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มณีวรรณ ฉัตรอุทัย. (2539). *เอกสารประกอบการสอนวิชาพฤติกรรมองค์กรมหาวิทยาลัยสุโขทัย*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: อักษรทัศน์.
- รสสุคนธ์ ฤชาเกียรติกุล. (2550). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทยที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร*.

- สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2526). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วัลย์พร ศิริภิรมย์. (2541). *การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกรับเบอร์ จำกัด(มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ พส.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศรินันท์ กิตติสุขสถิต; และคณะ. (2555). *คู่มือการวัดความสุขด้วยตนเอง (HAPPINOMETER: The Happiness Self Assessment)*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง. (2536). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัตสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบล จังหวัดลพบุรี*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บริหารสาธารณสุข) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- สุทิดา แจ็กสกุล. (2548). *ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สร้อยตระกูล (ตี๋ยานนท์) อรรถมานะ. (2542). *พฤติกรรมองค์กร ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สรวงสวรรค์ ต๊ะปิ่นตา. (2541). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เสาวรส คุหาปัญญา. (2552). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทต่างประเทศแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณี สุมโนมหาอุดม. (2542). *คุณภาพชีวิต: ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานข้าราชการพลเรือน*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- Albert O. Hirschman. (1970). *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*. Cambridge, MA: Harvard University Press. ISBN 0-674-27660-4 (paper).
- Barnard, Chester. (1938). *The Functions of the Executive*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University.

- Beau, Peter M.; & Scotts, Richard W. (1962). *Formal Organizations*. Sanfrancisco: Chandler Publishing.
- Bennett, Nicholas. (1975). *Population Growth, Individual Demographic, Decisions and Quality of Life In a Source Book on Population Educators Project*. Bangkok: Mahidol University.
- Brief, Arthur P. (1981). *Managing job Stress*,. Boston: Little, Brown.
- Cummings, T.G.; & Worley, C.G. (2001). *Essentials of Organization Development and change*. USA: South-Western College Publication.
- Casio, W.F. (1998) *Managing Human Resource: Productivity Quality of Work Life, Profit*. 5th ed. New York: The McGrew-Hill.
- Delamotte, Yves; & Takezawa. Shin-ichi. (1984). *Quality of Working Life in International Perspective*. Geneva: International Labour Office.
- George, Boulden P. (1992). *Productivity linked to Profitability. The Basis for Improved Work Life. In Better Quality of Work Life through Productivity International Productivity Congress*: Tokyo: Asian Productivity Organization.
- Greenberg, J.; & Baron, R.A. (1995). *Behavior in organization: Understanding and Managing the human Side of Work*. Boston: Allyn and Bacon.
- Hackman, R.J.; & L.J., Suttle. (1977). *Improving Life at work:Behavior Science Approach to Organization Change Santa Monica*. California: Goodyear Publishing.
- Hoy, Wayne K.; & Rees, Richard. (1974). Subordinate Loyalty to Immediate Superior: A Neglected Concept in the Study of Educational Administration. *Sociology of Education*. 47:274-275.
- Huse, E.F.; & T.G. Cummings, (1985). *Organization Development and Changed Minnesota*: West Publishing.
- Kanlayanee Koonmee; & Busaya Virakul. (2007, October-December). Ethics, Quality of Work Life, and Employee Job Related Outcomes: A Survey of HR and Marketing Managers in Thai Business. *NIDA Development Journal*. 47: 67-97.
- Kossen, Stan. (1991). *The Human side of Organizations*. New York: Harper Collins5thed.
- Lewin, D. (1981, Autumn). Collective Bargaining and The Quality of Work Life. *Organizational Dynamics*. 11(2): 37-53.
- Louis, R.N. (1998). *Participation Productivity and Quality of Work Life*. London. Prentice-Hall.

- Newstrom, J.W.; & Davis, K. (1997). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*. 10th ed. New York: The McGraw-Hill.
- Piccinini, V.C.; & Tolfo, S. (1998). *The Best Companies to Work in Brazil and Quality of Working Life: Disjunctions between Theory and Practice*. Miami University.
- Quible, Zane K. (1996). *Administrative office management*. Singapore: Prentice-hall.
- Skrovan, D.J. (1983). *Quality of Work Life: Perspective for Business and the Public Sector*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Steers, Richard M. (1977). *Antecedent and Outcome of Organization Commitment*. Administrative Science Quarterly.
- Umstot, D.D. (1984). *Understanding Organizational Behavior*. Minnesota: West Publishing.
- Walton, Richard E. (1974, May-June). Improving the Quality of Working Life. *Harvard Business Review*. 52: 12,16,155.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.





ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเรื่อง
คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กร
ของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยประกอบการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มิใช่เพื่อประโยชน์อื่นใด จึงใคร่ขอความกรุณาและความร่วมมือจากท่านช่วยตอบแบบสอบถามให้ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด โดยแบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีในองค์กรของพนักงาน



ส่วนที่ 1

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ผู้ตอบแบบสอบถามโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน [] หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง
ของตัวท่าน

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 21 - 27 ปี	<input type="checkbox"/> 28 - 34 ปี
<input type="checkbox"/> 35 - 41 ปี	<input type="checkbox"/> 42 - 48 ปี
<input type="checkbox"/> 49 ปี ขึ้นไป	
3. สถานภาพการสมรส

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส / อยู่ด้วยกัน
<input type="checkbox"/> หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่	
4. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	
5. ตำแหน่งงาน

<input type="checkbox"/> ระดับบริหาร (ผู้จัดการ, ผู้ช่วยผู้อำนวยการ, ผู้อำนวยการ)	
<input type="checkbox"/> ระดับปฏิบัติการ (พนักงาน, เจ้าหน้าที่)	
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 20,000 - 49,999 บาท	<input type="checkbox"/> 50,000 - 79,999 บาท
<input type="checkbox"/> 80,000 - 109,999 บาท	<input type="checkbox"/> 110,000 - 139,999 บาท
<input type="checkbox"/> 140,000 - 169,999 บาท	<input type="checkbox"/> 170,000 บาท ขึ้นไป
7. อายุงาน

<input type="checkbox"/> น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี	<input type="checkbox"/> 7 - 12 ปี
<input type="checkbox"/> 13 - 18 ปี	<input type="checkbox"/> 19 - 24 ปี
<input type="checkbox"/> 25 ปี ขึ้นไป	

ส่วนที่ 2

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านที่สุด
เพียงคำตอบเดียว

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม					
1. ท่านได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและความรับผิดชอบของท่าน					
2. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน					
3. ท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน และผลตอบแทนประจำปี (โบนัส)					
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย					
4. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ มีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5. สถานที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์การทำงานต่างๆเพียงพอ เหมาะสมกับความต้องการพื้นฐาน					
6. สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ					
7. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาดูงาน หรือเข้าอบรม เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ					
8. ท่านมีโอกาสดำเนินการนำความรู้ความสามารถของท่านมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
9. หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ อยู่เสมอ					
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน					
10. ในหน่วยงานของท่านมีตำแหน่งหน้าที่ที่พร้อมจะ让您ก้าวหน้าขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างชัดเจน					
11. ในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคลอยู่เสมอ					
12. การปฏิบัติงานของท่านทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมายของท่าน					
ด้านการบูรณาการทางสังคม					
13. หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
14. บุคคลทุกระดับมีโอกาสรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน และได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็น แก้ไขปัญหาร่วมกัน					
15. ท่านได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการอยู่เสมอ					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร					
16. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบหรือการปฏิบัติงานอื่นๆ อย่างเสมอภาคและยุติธรรม					
17. ผู้บังคับบัญชาเคารพการตัดสินใจของท่านในงานที่ท่านรับผิดชอบ					
18. เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวร้าวในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน					
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว					
19. ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว และเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม					
20. ท่านมีเวลาพักผ่อน และดูแลสุขภาพตัวเองได้อย่างเพียงพอ					
21. ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้					
ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม					
22. มีการรณรงค์ให้บุคลากรในหน่วยงานตระหนักในการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงานไฟฟ้า					
23. องค์กรของท่านให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมเสมอ					
24. ท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมที่หน่วยงานของท่านจัดขึ้นอยู่เสมอ					

ส่วนที่ 3

แบบสอบถามเกี่ยวกับความภักดีในองค์กร

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านที่สุด
เพียงคำตอบเดียว

ความภักดีในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก					
1. ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ					
2. ท่านไม่คิดมองหางานใหม่ในองค์กรอื่น					
3. ท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน และผลตอบแทนประจำปี (โบนัส)					
4. ท่านรักษาผลประโยชน์ และชื่อเสียงขององค์กรอยู่เสมอ					
ด้านความรู้สึก					
5. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้					
6. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานในองค์กรแห่งนี้					
7. ท่านรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรเท่าเทียมกับบุคคลอื่น					
ด้านการรับรู้					
8. ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กรและผู้บังคับบัญชาของท่าน					
9. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความช่วยเหลือและยินดีรับผิดชอบแทนเมื่อท่านทำงานผิดพลาด					
10. ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติกับท่านเสมอ					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถาม



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

ชื่อ ชื่อสกุล	ตำแหน่ง/สังกัด
1. รองศาสตราจารย์ ดร. ณิชภัช กุฬิสร์	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.กัลยกิตติ์ กิรติอังกูร	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวนิศาชล เรืองชู
วันเดือนปีเกิด	26 กรกฎาคม 2528
สถานที่เกิด	กรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	42/153 ม.3 ต.บางสีทอง อ.บางกรวย จ.นนทบุรี 11130

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2549

กศ.บ. (วิทยาศาสตร์-เคมี)

จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พ.ศ. 2557

บธ.ม. (การจัดการ)

จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

