

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2557

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2557
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่



บทคัดย่อ
ของ
โสธรดี โชคคุณะวัฒนา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2557

โสตร์ โศคคุณะวัฒนา. (2557). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อ.ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน สังกัดสายงานละ 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่าง และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป สถานภาพโสด และมีประสบการณ์ทำงาน 15 ปีขึ้นไป

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ตามลำดับ

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ และสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

THE QUALITY OF WORKING LIFE AFFECTING EMPLOYEES COMMITMENT
OF KRUNGTHAI BANK HEAD OFFICE



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

November 2014

Soratee Chokkunawattana. (2014). *The Quality of Working Life Affecting Employees Commitment of Krungthai Bank Head Office*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakarinwirot University. Project Advisor: Dr.Paiboon Archarungroj.

This research aims to study the quality of working life affecting employees commitment of Krungthai Bank head office. Sample size in this research is 400 employees of Krungthai Bank Head Office with 100 samples from each of different business lines. Questionnaire is a tool for data collection. Statistics for data analysis are percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way analysis of variance, Brown-forsythe and Pearson product moment correlation coefficient. Results are as follows:

1. Most respondents were female with the age over 41 years old, holding Bachelor's degree, earning average monthly income of Baht 55,001 or higher, being single and having duration of work over 15 years.

2. The respondents' overall opinions toward the quality of working life at Krungthai Bank head office is at good level. Considering each perspectives respondents have opinions at good level on the following perspectives: social integration in the work organization, constitutionalism in the work organization, the total life space, social relevance, growth and security, safe and healthy environment, development of human capacities and adequate and fair compensation, respectively.

3. Respondents with different gender and working business line have no difference in the employees' commitment at statistical significance of 0.05 levels.

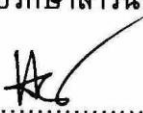
4. Respondents with different age, education level, average monthly income, marital status, duration of work have difference in the employees' commitment at statistical significance of 0.01 levels.

5. Overall the quality of working life are moderately and positively related with employees commitment of Krungthai Bank head office at statistical significance of 0.01 level.

สารนิพนธ์
เรื่อง
คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่
ของ
ไศรตี โชคคุณะวัฒนา

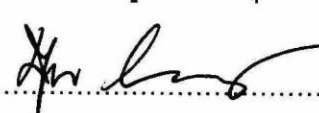
ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
วันที่ เดือน พ.ศ. 2557

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน)


.....กรรมการ
(อาจารย์จิตอุษา ชันทอง)

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี ด้วยความกรุณาอย่างสูง จาก อาจารย์ ดร. ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่ดีในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆของสารนิพนธ์ นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนเสร็จสมบูรณ์เรียบร้อย ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของ อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน และ อาจารย์ จิตอุษา ชันทอง ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ รวมทั้งกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดี พร้อมทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ตลอดจนเพื่อนนิสิตทุกท่านที่คอยห่วงใยและให้ความช่วยเหลือในทุกๆด้าน รวมทั้งยังเป็นที่กำลังใจต่อการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการศึกษาของผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้สละเวลาอันมีค่าและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้การเก็บข้อมูลครั้งนี้สามารถนำไปวิจัยจนเสร็จสมบูรณ์ได้

ไสรดี โชคคุณะวัฒนา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	3
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดงานวิจัย	7
สมมติฐานการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร	15
ประวัติความเป็นมาของบมจ.ธนาคารกรุงไทย	21
ผลงานวิจัยในประเทศ และต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง	24
3 วิธีดำเนินการวิจัย	28
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	28
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	35
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	69

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	71
ความมุ่งหมายของการวิจัย	71
ความสำคัญของการวิจัย	71
สมมติฐานของการวิจัย	71
วิธีดำเนินการวิจัย	72
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	72
การเก็บรวบรวมข้อมูล	73
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	73
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	74
อภิปรายผลการวิจัย	81
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	88
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	90
บรรณานุกรม	91
ภาคผนวก	98
ภาคผนวก ก	99
ภาคผนวก ข	105
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	107

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงรายละเอียดของสังกัดสายงาน 13 สายงานที่นำมาสุ่มตัวอย่าง.....	29
2	แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็น เกี่ยวกับด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่.....	32
3	แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็น เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่.....	33
4	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่.....	42
5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิต ในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่.....	45
6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่.....	49
7	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ.....	51
8	แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ.....	52
9	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ โดยใช้ Brown-Forsythe.....	53
10	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่เป็นรายคู่ จำแนกตามช่วงอายุ โดยใช้ Dunnett's T3.....	53
11	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	55
12	แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	56
13	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ One-Way ANOVA.....	56

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Fisher's Least Significant Difference (LSD).....	57
15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	59
16 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน.....	61
17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ One-Way ANOVA.....	61
18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่เป็นรายคู่ จำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ Fisher's Least Significant Difference (LSD).....	62
19 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสังกัดสายงาน.....	64
20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสังกัดสายงาน โดยใช้ One-Way ANOVA.....	64
21 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่.....	65
22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	69

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 แบบจำลองเพื่อใช้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิด ของ Porter and Steers (1983).....	18
3 เมตริกซ์แสดงความผูกพันของพนักงาน แนวคิดของ ของ Taylor Nelson Sotres	19



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ภาวะวิกฤติเศรษฐกิจโลก และการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจของโลกที่ประเทศไทยกำลังเผชิญและประสบปัญหา ผู้บริหารองค์กรหลายๆแห่ง ได้พยายามปรับตัวให้รอดพ้นจากภัยพิบัติทางเศรษฐกิจ ในภาวะเช่นนี้ ถ้าองค์กรใดสามารถแข่งขันและปรับตัวได้ ก็จะสามารถคงอยู่ต่อไปได้ การเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กรส่งผลให้พนักงานที่ปฏิบัติงานต้องพยายามปรับตัวเองให้เหมาะสมกับสภาพความเปลี่ยนแปลงและสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ก่อให้เกิดความเครียดกับพนักงานที่ปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง และส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) ของพนักงานลดลงไปด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและเป็นสุขควรประกอบด้วยหลายปัจจัย ซึ่งอาจแตกต่างกันไปในแต่ละคน แต่โดยรวมแล้วความต้องการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีนั้น พอจะจำแนกออกเป็นคร่าวๆ ได้ดังนี้ คือ ต้องการความสำเร็จในอาชีพการทำงาน ต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความเจริญเติบโตในอาชีพ ความมั่นคงและผลตอบแทนที่คุ้มค่า การได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง รวมถึงต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และยังมีปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ เช่น สภาพที่ทำงาน การบังคับบัญชา การบริหารจัดการภายในองค์กร ทัศนคติของผู้บริหาร ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา นโยบายการบริหารงานในองค์กร การได้รับเงินเดือนและผลตอบแทนที่คุ้มค่า ตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม ปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งจะมีผลต่อความผูกพันของพนักงานในทุกระดับชั้นที่มีต่อองค์กร

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จ และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการดำเนินงานที่ตรงตามเป้าหมายองค์กรได้นั้น ปัจจัยหลักที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง คือ บุคลากรหรือพนักงานที่อยู่ในองค์กร (สมชาย หิรัญกิตติ. 2542: 10) จำเป็นต้องมีการธำรงรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กร หากบุคลากรในองค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลให้บุคลากรและองค์กรเอื้อประโยชน์ต่อกัน เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร แต่ปัญหาที่แต่ละองค์กรประสบคือ ปัญหาการลาออกของบุคลากร ปัญหาเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร หรือปัญหาในเรื่องการทำงานของพนักงานให้ประสบผลสำเร็จตามหน้าที่ หรือความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย (ประภาศรี บุญญวัฒน์วิชัย. 2549: 2) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่ามีสาเหตุมาจากคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานและการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร ทั้งในด้านค่าใช้จ่ายในการสรรหาคัดเลือกพนักงานใหม่เพื่อ

ทดแทนตำแหน่งงานเดิมที่พนักงานลาออก ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะถูกต้องในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่า การที่พนักงานหนึ่งคนลาออกจากองค์กร องค์กรต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายและระยะเวลาไม่น้อยในการอบรมและพัฒนาเพื่อให้ทดแทนกับบุคลากรหนึ่งคนที่สูญเสียไป (Hom; & Griffith. 2001)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานภาครัฐวิสาหกิจ มีความมุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่นคงแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น (GROWING TOGETHER) ปัจจุบันธนาคารกรุงไทยกำลังประสบกับปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลที่มีอัตราการลาออกของพนักงานที่สูงขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับจากอัตราค่าเฉลี่ยของการลาออกระหว่างปี 2551-2553 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.30 เปอร์เซนต์ ปี 2554-2555 มีอัตราค่าเฉลี่ยของการลาออกเท่ากับ 2.52 เปอร์เซนต์ และในปี 2556 มีอัตราค่าเฉลี่ยของการลาออกเพิ่มขึ้นเท่ากับ 4.4 เปอร์เซนต์ ((ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล. 2556: ออนไลน์)) ส่งผลให้ธนาคารต้องมีค่าใช้จ่ายในการสรรหาคัดเลือกพนักงานใหม่ การพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมทำงานเพื่อทดแทนบุคลากรที่สูญเสียไป จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยผู้วิจัยเลือกพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ เป็นกรณีศึกษา เนื่องจากมีพนักงานที่มีความหลากหลายในด้านตำแหน่งหน้าที่และประสบการณ์การทำงาน และสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลและองค์กรให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้แก่องค์กร ตลอดจนการรักษาบุคลากรของธนาคารต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลให้ตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับธนาคารต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 5,694 คน (ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล.2556 : ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาและทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 5,694 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2548: 194) โดยมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และสัดส่วนของการคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% ซึ่งสามารถคำนวณได้ดังนี้

จากสูตร
$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 5%

แทนค่าในสูตร
$$n = \frac{5,694}{1+5,694(0.05)^2}$$

$$n = 373 \text{ คน}$$

จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 373 คน โดยผู้วิจัยได้สำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มจำนวน 27 คน ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งนี้จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจับฉลากสุ่มเลือก 4 สายงาน จากสายงานทั้งสิ้น 13 สายงานที่สังกัดธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จากนั้นใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) สายงานละ 100 ตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อให้ครบตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรอิสระ(Independent Variables) กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งออกเป็น

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 เพศ

1.1.1. ชาย

1.1.2. หญิง

1.2 อายุ

1.2.1. 21 – 30 ปี

1.2.2. 31 – 40 ปี

1.2.3. 41 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

1.3.1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2. ปริญญาตรี

1.3.3. สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.4.1. 15,001 – 25,000 บาท

1.4.2. 25,001 – 35,000 บาท

1.4.3. 35,001 – 45,000 บาท

1.4.4. 45,001 – 55,000 บาท

1.4.5. 55,001 บาทขึ้นไป

1.5 สถานภาพสมรส

1.5.1. โสด

1.5.2. สมรส

1.5.3. อื่นๆ

1.6 ประสบการณ์การทำงาน

1.6.1. น้อยกว่า 6 ปี

1.6.2. 6 - 10 ปี

1.6.3. 11 - 15 ปี

1.6.4. 15 ปีขึ้นไป

1.7 สังกัดสายงาน

- 1.7.1. สายงานทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป
- 1.7.2. สายงานปฏิบัติการ
- 1.7.3. สายงานธุรกิจภาครัฐ
- 1.7.4. สายงานบริหารการเงิน

2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน

- 2.1 ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
- 2.2 ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- 2.3 ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
- 2.4 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน
- 2.5 ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
- 2.6 ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน
- 2.7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม
- 2.8 ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานใหญ่
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่มีความสอดคล้องกันระหว่างความต้องการหรือความปรารถนาในงานของบุคคลกับองค์กร ซึ่งจะทำให้ บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายประสบผลสำเร็จ มีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์และมีความสุขในการทำงาน ตามกรอบแนวคิดของ Richard E. Walton โดยจำแนกออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้
 - 2.1 ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างพอเพียงกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่น
 - 2.2 ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน นั่นคือสภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่เสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

2.3 ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง รวมถึงการมีโอกาสดำรงตำแหน่งที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

2.4 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน ได้รับการเตรียมความรู้และทักษะเพื่อหน้าที่ที่สูงขึ้น ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นคงในอาชีพ รายได้ หรือตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงาน และสมาชิกในครอบครัวของตน

2.5 ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง โอกาสสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นๆ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน การได้รับความยอมรับนับถือ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

2.6 ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน หมายถึง สิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

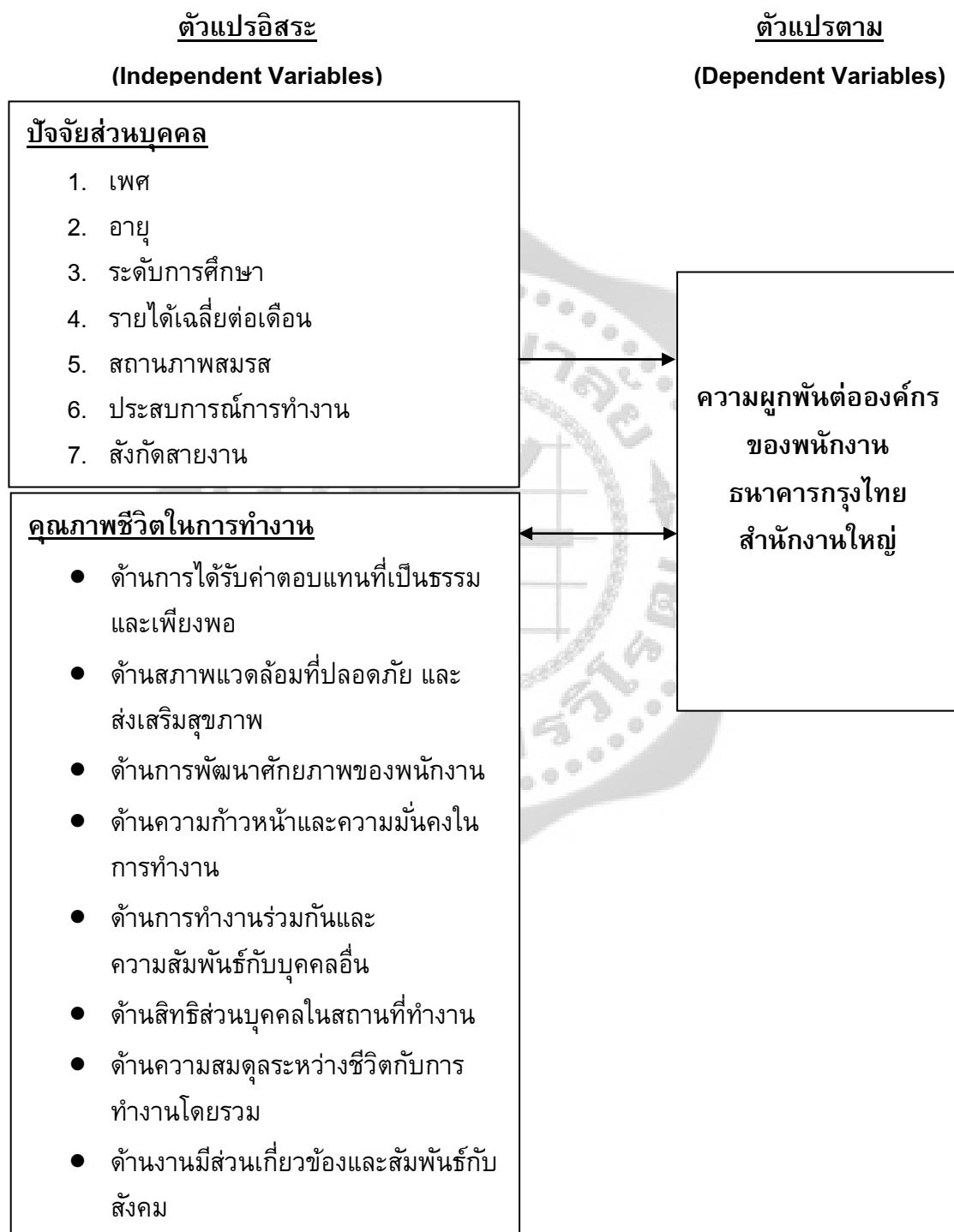
2.7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยรวม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั่นคือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป

2.8 ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง การมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติตนเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน

3. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความคิดหรือความรู้สึกของพนักงาน ที่มีต่อผู้บริหาร และองค์การที่ปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นความรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร โดยพิจารณาสิ่งที่ได้รับตอบแทนจากองค์กร และความต้องการคงอยู่กับองค์กรต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่” สามารถกำหนดแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยนำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
4. ประวัติความเป็นมาของบมจ.ธนาคารกรุงไทย
5. ผลงานวิจัยในประเทศ และต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

เทียนฉาย กีระนันท์ (2528: 14-15) ได้ให้ความหมายของประชากรศาสตร์ว่าเป็นเรื่องราวของประวัติศาสตร์ทางสังคม และธรรมชาติของมนุษย์ หรือความรู้เชิงคณิตศาสตร์เกี่ยวกับประชากร การเปลี่ยนแปลงและสภาวะทางกายภาพ สถิติปัญหา และศีลธรรมของมนุษย์

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2529: 312-315) ได้ให้ความหมายของประชากรศาสตร์ว่าลักษณะแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสารลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย

1. เพศ (Gender) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่า คุณลักษณะบางอย่างของเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างกันส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน

2. อายุ (Age) ไอ แอล เจนิส และดีเรฟ ได้ทำการวิจัยและได้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือการโน้มน้าวจิตใจของคน จะยากขึ้นตามอายุของคนเพิ่มขึ้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

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

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538: 41-42) กล่าวว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย เพศ อายุ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา

อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น

คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางพฤติกรรมต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัยดังนี้ (ปรเม สตะเวทิน. 2533: 112)

1. เพศ ความแตกต่างของเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงพออย่างเดียวนั้น แต่มีความต้องการจะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย โกลด์วอเตอร์และเยตส์ (ปรเม สตะเวทิน. 2533: 112; อ้างอิงจาก Goldwater; & Yates. 1980: 87)

นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจข่าวสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์วิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์การทำงาน มาใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม และสรุปได้ดังต่อไปนี้

สรเรณีย์ เตชะบุรพา (2545: 13) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดี ที่พนักงานได้รับมาจากประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานและองค์กร

อรพินท์ มุสิกนบุตร (2547: 12) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง การที่บุคลากรมีลักษณะการทำงานที่สอดคล้องกับการมีชีวิตที่สมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพที่เป็นอยู่ในสังคม ทำให้เกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติงานอย่างมีความสุข

ภคินี โอพาริชาติ (2547: 18) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล ทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีตามการยอมรับของสังคม ซึ่งเป็นการผสมผสานกันระหว่างงานกับชีวิต โดยบุคคลจะรู้สึกมีความสุขในการทำงาน มีความภาคภูมิใจ ยึดมั่นผูกพันกับงานที่ทำ มีความเป็นอิสระในการทำงานทั้งด้านความคิดและการกระทำ พึงพอใจในความสำเร็จที่ต้องการหรือตามความคาดหวังของบุคคล และรู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่าจากการทำงานนั้น

ชิโนรส คงเอียด (2549: 12) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลในองค์กรมีความต้องการที่จะทำให้ตนเองทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สามารถทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีองค์ประกอบทั้งที่เป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยปัจจัยภายใน ได้แก่ ความพร้อมทางด้านร่างกายและจิต ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและการบริหารที่มีคุณธรรม

แฮคแมน และซัทเทิล (Hackman; & Suttle. 1984: 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง สิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กรไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร หรือเจ้าของบริษัท การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนอกจากทำให้คนมีความพึงพอใจแล้วยังส่งผลต่อสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ ผลผลิตต่าง ๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรได้ช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออกและอุบัติเหตุลดน้อยลง

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse; & Cummings. 1985: 198-200) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่คาดหวังกับประสิทธิภาพขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคือคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คือประสิทธิผลขององค์การอันเนื่องมาจากความเป็นอยู่ที่ดี (Well – Being) ที่พนักงานได้รับรู้ผ่านประสบการณ์จากการทำงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพของตนเองเพื่อให้ทำงานได้ดีขึ้นเพื่อเพิ่มผลผลิต

จากความหมายที่นักวิชาการทั้งในและต่างประเทศที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่มีความสอดคล้องกันระหว่างความต้องการหรือความปรารถนาในงานของบุคคลกับองค์กร ซึ่งจะทำให้ บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายประสบผลสำเร็จ มีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์และมีความสุขในการทำงาน

องค์ประกอบหรือเกณฑ์ชีวิตคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Richard E. Walton ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working Life โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ (ผจญเจลิมสาร, 2554: ระบบออนไลน์) คือ

1.ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างพอเพียงกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่นๆ ด้วย ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่บ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานจะพิจารณาในเรื่องความเป็นธรรมและความเพียงพอ

ความเป็นธรรม คือ การประเมินความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงาน พิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานของตนเองกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายๆกัน

ความพอเพียง คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม

2.สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ คือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่เสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย มีการป้องกันอุบัติเหตุซึ่งไม่ก่อผลเสียต่อสุขภาพทั้งทางกายและจิตใจ

3.การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลโดยทำงานในรูปแบบใหม่จากการทำงานเดิมและเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง รวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย และรวมถึงเมื่อมีปัญหาสามารถจัดการแก้ปัญหาตอบสนองได้อย่างเหมาะสม

4.ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Growth and Security) หมายถึง โอกาสในความก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5.การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social Integration in the Work Organization) หมายถึง การทำงานร่วมกัน ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานอย่างดี รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6.สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน (Constitutionalism in the Work Organization) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7.ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยรวม (The Total Life Space) หมายถึง การดำเนินชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคล มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว สังคม การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8.งานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของพนักงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้น รับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาดการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมือง สาธารณสุข การรักษาสภาพแวดล้อมและอื่นๆ

เฟอร์แรนส์และเพาเวอร์ (Ferrans; & Power. 1992: 29-38) ได้สรุปองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตเป็น 4 องค์ประกอบ คือ

1.ด้านสุขภาพและหน้าที่ เกี่ยวกับสถานภาพของร่างกาย และความสามารถในหน้าที่ที่จะดำเนินกิจกรรมต่างๆ กิจกรรมประจำวัน และการแสดงออกทางบทบาททางสังคม

2.ด้านสังคมและเศรษฐกิจ เป็นสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของบุคคลเพราะบุคคลต้องอยู่ร่วมกันในสังคม ต้องการบ้านอยู่อาศัยเป็นหลักแหล่ง มีงานทำ และมีเงินใช้ในการดำรงชีวิต

3.ด้านจิตใจและวิญญาณ เป็นสถานภาพของการรับรู้ การตอบสนองทางอารมณ์หรือทางวิญญาณต่อสิ่งเร้าที่มากกระทบในชีวิต

4.ด้านครอบครัว เป็นสภาพของสัมพันธภาพในครอบครัวของบุคคล ประกอบด้วยความสุขในครอบครัว ภาวะสุขภาพของสมาชิกในครอบครัว บุตร และความสัมพันธ์กับคู่สมรส

นิศารัตน์ ศิลปเดช (2539: 85-86) ได้สรุปไว้ว่า องค์ประกอบที่จะทำให้บุคคลมีคุณภาพชีวิตที่ดี หรือมีลักษณะของชีวิตที่มีความสุข ความสมบูรณ์ และมีความพึงพอใจในการมีชีวิตได้อย่างแท้จริงนั้นจะต้องประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐานดังนี้

1.ความสมบูรณ์ด้านร่างกายและสติปัญญา หมายถึง การที่มนุษย์จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้นั้นจะต้องมีความเป็นปกติของร่างกายและสติปัญญาเป็นพื้นฐาน ซึ่งได้แก่ การมีอวัยวะต่างๆของร่างกายสมบูรณ์ครบถ้วน มีสุขภาพอนามัยแข็งแรง มีพลังกำลังที่สามารถทำกิจการงานได้ดี เช่นเดียวกับคนอื่น ๆ มีระดับการพัฒนาการของสติปัญญาเป็นปกติ สามารถศึกษาเล่าเรียน คิดไตร่ตรองหาเหตุผลต่างๆ รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้

2.ความสมบูรณ์ด้านจิตใจและอารมณ์ หมายถึง การเป็นผู้มีจิตใจที่ดี มีอารมณ์แจ่มใส มั่นคงไม่แปรปรวน หงุดหงิดง่าย โมโหง่าย จิตใจมีคุณธรรม ไม่อิจฉาริษยา หรือเคียดแค้นพยาบาทผู้อื่น เป็นผู้มองโลกในแง่ดี มีความโอบอ้อมอารี พร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ที่ตกทุกข์ได้ยากหรือเดือดร้อนเสมอ การมีพื้นฐานด้านจิตใจและอารมณ์ที่ดีจะช่วยให้บุคคลเกิดความสุขและสงบในการดำรงชีวิต

3.ความสมบูรณ์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การเป็นคนที่ได้รับการยอมรับจากคนทั่วไปอันเนื่องมาจากการมีมนุษยสัมพันธ์อันดี มีความสามารถในการปรับตัว ยอมรับความสามารถและความสำคัญของผู้อื่นตลอดจนสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัว เห็นคุณค่าของบุคคลและสิ่งแวดล้อม และคิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้สิ่งแวดล้อมเหล่านั้นคงคุณค่าและประโยชน์อยู่ตลอดไปจะยอมให้เกิดความเสียหายหรือมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อมบ้างก็เป็นเพียงส่วนน้อยที่สุด การมีความสมบูรณ์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมจะช่วยให้บุคคลมีชีวิตที่เหมาะสมกลมกลืนและเข้ากันได้กับสังคมและสิ่งแวดล้อมของตน

4.ความสมบูรณ์ด้านปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิต หมายถึง ความสามารถที่จะจัดหาสิ่งจำเป็นต่างๆ ที่จะช่วยให้ชีวิตดำรงอยู่ได้อย่างดีตามฐานะของตนเอง ตลอดจนสภาพของสังคม เศรษฐกิจและยุคสมัย ปัจจัยจำเป็นเหล่านี้ ได้แก่ ปัจจัยสี่ ซึ่งมีอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่างๆ ตลอดจนการได้รับการศึกษา การพักผ่อน ฯลฯ ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องจัดหาหรือจัดให้มีขึ้นตามความจำเป็นในสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมของตน การมีปัจจัยจำเป็นในการดำรงชีวิตที่ดีและพอเพียงย่อมช่วยให้บุคคลมีความสุขและสบาย ไม่ลำบากขัดสนและย่อมนำมาซึ่งความสุขและความพึงพอใจในชีวิต

จากการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบหรือเกณฑ์ชีวิตคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ชีวิตคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ประการของ Richard E. Walton เป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากการมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น เป็นการส่งเสริมการทำงานของผูปฏิบัติงานให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น และมีความพึงพอใจที่จะร่วมงานกับองค์กรด้วยความเต็มใจ ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความผูกพันไว้หลายทัศนะที่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

สเตียร์ (Steer. 1983: 62) ได้นิยามความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความสัมพันธ์อย่างแรงกล้าในการเป็นสมาชิก และการมีส่วนร่วม (Involvement) ในองค์กรอย่างน้อย 3 ประการ คือ

- ความผูกพันอย่างแน่นแฟ้นที่มีต่อองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่
- เป็นความเชื่ออย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร
- มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กรและความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร

บรูซ (Bruce. 1974: 533-546) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า หมายถึง ลักษณะ 3 ประการ

- ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยเต็มใจที่ปฏิบัติงาน ยอมรับค่านิยม วัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนว่าเป็นของตน
- การเข้ามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) โดยเป็นการเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่
- การจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty)

คานเตอร์ (Kanter. 1968: 499) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า หมายถึง ความเต็มใจที่บุคคลยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกายและความจงรักภักดีให้แก่ระบบสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ และยังเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาโดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำกว่า นอกจากนี้ พอตเตอร์ และสมิท (Porter; & Smith. 1974) ยังได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรไว้อย่างน่าสนใจว่า เป็นลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกมาในรูป

- ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป
- ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการทำงานให้องค์กร
- ความเชื่อมั่นและยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

มาร์ช (Marsh Mannari. 1977: 57) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า เป็นความตั้งใจของพนักงานที่จะให้ความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นความสามารถที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรตลอดจนการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร

ธีระ วีระธรรมสาธิต (2532: 20) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า การเน้นพฤติกรรมที่แสดงออกมาของสมาชิกองค์กรนั้น ในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรมเมื่อสมาชิกองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กร ก็จะมีการแสดงออกในรูปแบบพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง หรือคงเส้นคงวา

ในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่สมาชิกผูกพันต่อองค์กรและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้ โดยไม่โยกย้ายไปไหน ก็อาจเนื่องมาจากได้เปรียบเทียบกับอย่างอื่นแล้ว เห็นผลได้ผลเสีย หากละทิ้ง สภาพของสมาชิกหรือลาออกจากองค์กรไป

วรพล นันทเกษม (2540: 7) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า เป็นความรู้สึกซึ่งเป็นไปในทางที่ดีโดยแสดงออกมาในรูปของการอุทิศตนโดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และมีความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของตน

ภรณ์ กิริติบุตร (2529: 97) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า สามารถแยกได้เป็น 2 ด้าน คือ ความผูกพันเป็นทางการ (formal attachment) ต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกโดยการไป ปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด และความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก (Commitment) ซึ่งหมายถึงพนักงานมีความผูกพัน หรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมายค่านิยม และวัตถุประสงค์ ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้างและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงาน เพื่อองค์กรจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2531: 26) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันของสมาชิกคนหนึ่งขององค์กรที่มีต่อองค์กรนั้น ความผูกพันที่กล่าวนี้แท้จริงมิใช่เป็นความผูกพันของสมาชิกที่มีต่อตัวตึกขององค์กร หรือห้องทำงาน แต่เป็นความผูกพันระหว่างสมาชิกกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้จัดการของเขาต่างหาก หากสมาชิกมีความเคารพ ชอบอภิชัยศรัทธา หรือผู้จัดการ แม้งานที่ทำจะลำบากยากเข็ญ เขาก็เพียรพยายามทำจนสำเร็จ แต่หากสมาชิกไม่ถูกกับผู้จัดการ เขาจะมีความรู้สึกว่าเขาไม่ชอบองค์กรนั้น มิใช่ตัวผู้จัดการ ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับองค์กรที่จริงก็คือ ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับผู้บริหาร ซึ่งถือเป็นตัวแทนขององค์กรนั่นเอง

กรองทอง อยู่สุข (2533: 35) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า เป็นทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งจะมีการสั่งสมมากขึ้น จนถึงระดับมีความจงรักภักดี (Loyalty) มีความต้องการที่จะเห็นองค์กรบรรลุเป้าหมายและแม้เมื่อองค์กรกำลังตกอยู่ในฐานะวิกฤตอันเนื่องจากปัจจัยต่างๆ เช่น เศรษฐกิจตกต่ำ ฯลฯ ก็พยายามช่วยกันแก้ไขปัญหามาไม่คิดลาออกไปหางานใหม่ เป็นต้น ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรนี้มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และความต้องการมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงานของเขาจะมีความกระตือรือร้นที่จะเข้ามามีส่วนร่วมและเต็มใจที่จะทำงานให้ดีที่สุดและมีจิตผูกพันตลอดจนรักใคร่ที่จะเห็นความก้าวหน้าขององค์กร

อรพินท์ สุขสถาพร (2542) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า หมายถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกในองค์กรคนอื่นๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกาย และกำลังใจเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กรซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร

จากความหมายที่นักวิชาการต่าง ๆ ให้ความหมายสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ความรู้สึก ทศนคติ ความจงรักภักดีของบุคคลที่มีต่อองค์กร โดยยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร เต็มใจที่จะทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรและต้องการอยู่กับองค์กรตลอดไป

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

อัลเลน และ เมเยอร์ (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. 2552: 191; อ้างอิงจาก Allen; & Myer. 1990: 1-18) เสนอว่าความผูกพันต่อองค์กรซึ่งประกอบด้วย ลักษณะสามประการคือ ความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน โดยทั่วไปแล้ว ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวระหว่างพนักงานกับองค์กร ช่วยให้พนักงานมีความจงรักภักดีและยังคงอยู่กับองค์กร แต่หากพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่า สิ่งที่ยึดเหนี่ยวที่ว่านี้อาจจะไม่ได้ปรากฏในรูปแบบเดียวกัน กล่าวคือ

1. การที่พนักงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) ก็เนื่องจากที่พวกเขาปรารถนา (Want) ที่จะอยู่ในองค์กร
2. ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) อาจเป็นไปได้ว่าพวกเขาจำเป็นที่จะอยู่ในองค์กร (Need)
3. และในขณะที่พนักงานที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ก็เพราะพวกเขารู้สึกว่าเขาควรจะ (Ought) อยู่ในองค์กร

วิธีการแบ่งความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ลักษณะของ Allen and Myer นี้ ดันแฮม ,กรุป,และเคสตาเนดา (Dunham, Grube; & Castaneda. 1994: 371) เสนอว่า แต่ละองค์ประกอบต้องอธิบายโดยใช้ชุดตัวแปรที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกยึดมั่นกับองค์กร ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และปรารถนาที่จะมีส่วนร่วมในองค์กร เกิดจากการที่บุคคลได้รับประสบการณ์จากการทำกิจกรรมต่าง ๆ กันในการทำงานที่ตรงกับการคาดหวังของเขาทำให้เขาต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรยังแบ่งได้เป็น 4 ปัจจัยหลัก คือ คุณลักษณะของบุคคล (Personal; Characteristics) คุณลักษณะของงาน (Job Characteristics) ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) และ คุณลักษณะของโครงสร้าง (Structural Characteristics)

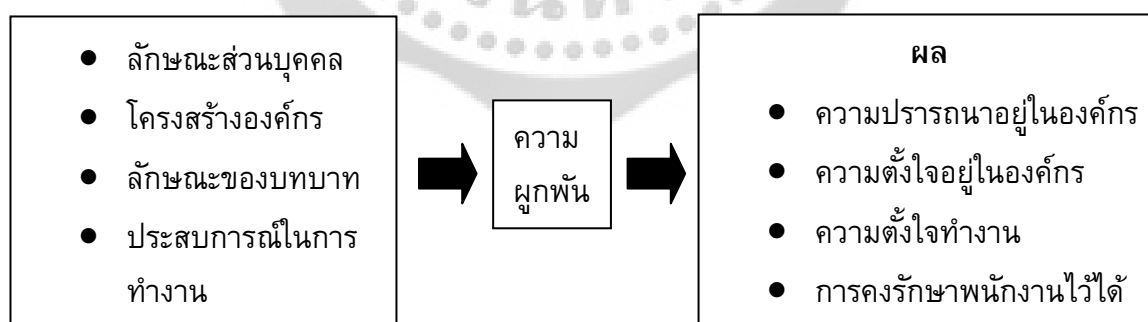
2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป ซึ่งเกิดจากการประเมินและเปรียบเทียบผลประโยชน์ที่จะได้รับการคงสมาชิกภาพไว้ในองค์กรกับผลประโยชน์ที่เขาต้องสูญเสียไปหากลาออกจากองค์กร ความผูกพันด้านการคงอยู่นั้นเกิดขึ้นจากการได้รับผลตอบแทนที่น่าพอใจในการคงอยู่กับองค์กร หรือการรับรู้ว่ามีทางเลือกที่จะไปอยู่กับองค์กรอื่น รวมไปถึงการรับรู้ความยากลำบากในการหางานใหม่ทำให้บุคคลจำเป็นต้องอยู่กับองค์กรต่อไป ปัจจัยด้านนี้จะป็นเรื่องตัวแปรอายุ (Age) สถานภาพการจ้างงาน (Tenure) ความพึงพอใจในอาชีพ (Career Satisfaction) และความตั้งใจที่จะลาออก (Intention to Leave)

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลว่าการคงความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ เป็นสิ่งที่เหมาะสมและเป็นสิ่งที่ควรทำ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานนี้เกิดขึ้น

จากค่านิยมส่วนบุคคล โดยอาจมีค่านิยมว่าคนที่ย้ายงานบ่อยๆเป็นคนที่ขาดความจงรักภักดีและไม่ น่าเชื่อถือ หรืออาจเกิดจากความรับผิดชอบหน้าที่ ที่ไม่ต้องการให้งานหยุดชะงักเนื่องจากไม่มีคนทำ แทน อีกทั้งยังเป็นเรื่องของการได้รับการปลูกฝังความคิดว่าเขาควรจะอยู่กับองค์กร บุคคลจึงรู้สึกว่าจะควรจะอยู่กับองค์กรต่อไป ปัจจัยด้านนี้ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (Coworker relationships) การพึ่งพาได้ขององค์กร (Organizational Dependability) และการมีส่วนร่วมในการ จัดการ (Participatory Management) เป็นต้น

พอร์เตอร์ และ สเตียร์ (Porter; & Steer. 1983) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันอย่างต่อเนื่องและพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) เช่น เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น
2. โครงสร้างองค์กร (Organization Characteristic) ต้องมีลักษณะที่เป็นระบบแบบแผนมี หน้าที่เด่นชัด มีการรวมอำนาจ กระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็น เจ้าของ เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความเป็นทางการ
3. ลักษณะของบทบาท (Role-related Characteristic) เช่น งานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ มอบหมายให้รับผิดชอบอยู่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับ การมี ความหมายของงานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทที่เด่นชัด ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น
4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) เช่น ทักษะคติของกลุ่มงานที่มีผลต่อ องค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร การรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญ ความสามารถในการพึ่งพาได้ และการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น



ภาพประกอบ 2 แบบจำลองเพื่อใช้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Porter and Steers (1983)

ที่มา: L.W.Porter; & Steers. R.M. (1983).

แนวคิดของ Taylor Nelson Sotres (TNS) เป็นหนึ่งในกลุ่มบริษัทให้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการตลาดที่ใหญ่ที่สุดในโลก ได้สร้างเครื่องมือใหม่ที่เรียกว่า Employee Score TM มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้องค์กรต่างๆ สามารถปรับปรุงพนักงานในองค์กร อีกทั้งช่วยลดอัตราการลาออกและเพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กรให้สูงขึ้น ซึ่งแผนภาพนี้ได้จำแนกพนักงานออกตามประเภทของลักษณะความผูกพันของพนักงาน 4 ลักษณะ ดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 3 เมตริกซ์แสดงความผูกพันของพนักงาน แนวคิดของ Taylor Nelson Sotres

ที่มา: พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติและคณะ. (2552). ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร: ความหมาย ทฤษฎี วิจัย การวัด และการวิจัย. หน้า 220-221.

จากภาพประกอบ 3 แสดงให้เห็นถึง ลักษณะของความผูกพันของพนักงาน ทั้งในแง่มุมของความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันในงาน ซึ่งสามารถแบ่งแยกประเภทของพนักงานออกได้ 4 ลักษณะ คือ

1. Career Oriented เป็นผู้ที่มีความผูกพันในงานที่ทำสูง แต่ขาดความผูกพันต่อองค์กรโดยพนักงานจะทำงานให้แก่องค์กร เนื่องจากต้องการประสบการณ์ เพื่อให้มีส่วนช่วยในการส่งเสริมโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพของตน บุคคลเหล่านี้เป็นบุคคลที่มีคุณค่าต่อองค์กร สามารถสร้างผลผลิตให้แก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ก็เปิดโอกาสให้แก่ข้อเสนอขององค์กรอื่นๆ ด้วย ซึ่งสามารถทำลายความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า จนส่งผลเสียต่อองค์กรในระยะเวลาดังกล่าว

2.Ambivalent เป็นผู้ที่ขาดทั้งความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันในงานที่ทำ บุคคลเหล่านี้จะขาดความตั้งใจในการทำงาน ทำงานไปวันๆหนึ่ง ขัดแย้งกับบุคคลอื่นอยู่เสมอ ซึ่งส่งผลเสียต่อภาพพจน์ขององค์กร

3.Company Oriented เป็นผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กร แต่ขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ บุคคลเหล่านี้จะช่วยสนับสนุนองค์กร รักและภาคภูมิใจในองค์กร แต่รู้สึกไม่มีความสุขในงานที่ทำ ทำให้ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

4.Ambassador เป็นผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันในงานที่ทำ บุคคลเหล่านี้จะกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดีต่อบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร แม้องค์กรอื่นจะให้ผลประโยชน์ที่ดีกว่า ตั้งใจทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพของตน ตลอดจนรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ทำว่ามีส่วนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ และยินดีที่จะทำงานหนักเพื่อปรับปรุงและเพิ่มผลผลิตซึ่งบุคคลเหล่านี้จัดได้ว่าเป็นสินทรัพย์ที่ยิ่งใหญ่ที่สุดขององค์กร

พิชิต พัทธทรัพย์สมบัติ และคณะ (2552: 158-159) ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรในทัศนคติทางการบริหารร่วมสมัยถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานไม่ว่าจะเป็นการทำงานในหน้าที่บริหารหรือทำหน้าที่ปฏิบัติการครอบคลุมถึงองค์กรทุกประเภท กล่าวโดยสรุป ความผูกพันต่อองค์กร มีความสำคัญ ดังนี้

1.ความผูกพันขององค์กรสามารถทำนายอัตราเข้า-ออกงาน (Turnover rate) ของสมาชิกองค์กรได้ดี บุคคลที่มีความผูกพันสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ส่งผลให้อัตราการย้ายงานและขาดงานลดลง (อนันชัย คงจันทร์. 2529: 38-39; อ้างอิงจาก Bearse. 1994: 5-6)

2.ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกขององค์กรให้ทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มี ความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากสมาชิกรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของร่วมกันในองค์กรและต่างมีส่วนร่วมในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรของตน งานวิจัยของ มอนดี และคนอื่น (1974) ชี้ให้เห็นว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่ำ

3.ความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายของสมาชิกองค์กร โดยที่บุคคลที่ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรจะมีแนวโน้มที่จะทำให้ความร่วมมือปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร

4.ความผูกพันต่อองค์กรช่วยลดความควบคุมจากภายนอกบุคคลที่มีความผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงานให้กับองค์กร

5.ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดหลักที่อธิบายความมีประสิทธิภาพขององค์กร สเชียน (Schein. 1970) และ สเตียร์ (Steer. 1975)

จะเห็นได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นรูปแบบของทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งสะท้อนประสิทธิภาพขององค์กร การที่สมาชิกขาดความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลต่อองค์กรในแง่ลบ ก่อให้เกิดพฤติกรรมองค์กรที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การละเลยเพิกเฉยต่อการปฏิบัติหน้าที่ การไม่ตรง

ต่อเวลาในการทำงาน การขาดงาน และการโยกย้ายเปลี่ยนงาน ตลอดจนการลาออกจากองค์กร ในที่สุด ผลที่ติดตามาคือความสูญเสียขององค์กรในรูปแบบต่างๆทั้งในด้านทรัพยากรมนุษย์ ขวัญกำลังใจของพนักงาน ค่าตอบแทน การลดลงของผลผลิต ตลอดจนการสิ้นเปลืองทรัพยากรบุคคลที่องค์กรได้ลงทุนลงแรงไปกับการสรรหา การคัดเลือก การฝึกฝนอบรมและพัฒนาบุคลากรใหม่ แองเจิล และปีเตอร์ (Angle; & Perry. 1981: 1) และถ้าหากว่ามีการลาออกจากงานพร้อมกันทีเดียวหลายคน จะสร้างปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมาก และจะมีเรื่องของต้นทุนในการดำเนินการขององค์กรเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยเสมอ

4. ประวัติความเป็นมาของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ประวัติธนาคาร



ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าเป็นธนาคารเดียวกัน ตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า "KRUNG THAI BANK LIMITED" ใช้สัญลักษณ์ "นกยูงยักษ์" ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคารจนถึงปัจจุบัน

ในระยะแรกของการก่อตั้ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้ใช้สถานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารเกษตร จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ถนนเยาวราช เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ มีสาขารวม 81 แห่ง จำนวนพนักงาน 1,247 คน ยอดสินทรัพย์รวม 4,582.10 ล้านบาท ยอดเงินฝากรวม 4,442.20 ล้านบาท และทุนจดทะเบียน 105 ล้านบาท วัตถุประสงค์ของการรวมธนาคารทั้งสอง เพื่อให้เป็นธนาคารของรัฐที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนสามารถอำนวยประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย

ผลการดำเนินงานของธนาคารได้ขยายตัวเติบโตขึ้นมาเป็นลำดับ ทำให้อาคารสำนักงานใหญ่เดิมคับแคบลงจนเกิดความไม่สะดวกและไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงาน ธนาคารจึงได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่ มาตั้งอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 และได้ใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่มาจนถึงปัจจุบัน

วันที่ 17 สิงหาคม 2530 ธนาคารกรุงไทยได้รับโอนสินทรัพย์และหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัด มาบริหารตามนโยบายของกระทรวงการคลัง เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารสยามมีปัญหาหลายด้านที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาอันสั้น ทำให้เป็นภาระที่รัฐบาลจะต้องจัดการให้

ความช่วยเหลือ ซึ่งไม่ทราบว่าจะสิ้นสุดเมื่อใด และหลังจากการรวมกับธนาคารสยามแล้ว ทำให้ธนาคารกรุงไทยมีสินทรัพย์มากเป็นอันดับสองของประเทศ สามารถจะสนองตอบนโยบายการเงินการคลังของประเทศ และแสดงบทบาทความเป็น "ธนาคารนำ" (Lead Bank) ได้

ปี 2531 ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียวที่มีสาขาและเครื่อง ATM อยู่ครบทั่วทุกจังหวัดของประเทศ และยังมีแผนงานขยายสาขาเพิ่มขึ้นอีก โดยเน้นการเปิดสาขา ในเขตรอบนอกที่ความเจริญกำลังขยายตัวออกไป และในปีเดียวกันนี้ธนาคารได้นำหุ้นเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งนับเป็นรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่แห่งแรก โดยมีการซื้อ-ขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในปี 2532 และปี 2533 มีการเปิดตัวบัตรเครดิตกรุงไทย นอกจากนี้ยังเป็นสถาบันแห่งแรกในประเทศที่นำระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล (K-NET) มาใช้ ปี 2534 ธนาคารกรุงไทยได้รับยกย่องให้เป็นบริษัทดีเด่นประจำปี 2534

ปี 2535 – 2538 เรียกได้ว่าเป็นยุคพัฒนาสู่โลกาภิวัตน์ มีการปรับปรุงพัฒนาโครงสร้างขององค์กรที่เรียกว่า Reengineering มีความเติบโตในทุกๆ ด้าน อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ทั้งทางด้านเงินฝากและเงินให้สินเชื่อ ด้วยกลยุทธ์ด้านการตลาดนโยบาย Top 15 ทำให้เข้าถึงลูกค้ารายใหญ่ 15 รายของแต่ละจังหวัด นอกจากนี้ยังมีการใช้นโยบายการติดตามหนี้ การพัฒนาบุคลากร ตลอดจนการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับเปลี่ยนระบบคอมพิวเตอร์ Online P-6000 เป็น P-9000 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งความเติบโตในทุกๆ ด้านเป็นผลให้ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2538 อนุมัติให้ธนาคารกรุงไทยเป็นรัฐวิสาหกิจกลุ่มที่ 1 แห่งแรกของประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2538 เป็นต้นไป

ปี 2540 เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำขึ้นภายในประเทศ และได้ส่งผลกระทบต่อให้สถาบันการเงินจำนวนมากต้องถูกสั่งปิดกิจการ ทางกรมได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง และเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2541 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง นายธารินทร์ นิมมานเหมินท์ ได้ประกาศมาตรการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน โดยให้ธนาคารกรุงไทยรับโอนสินทรัพย์และหนี้สินที่ดีของธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ และรับโอนสินทรัพย์ หนี้สิน สาขาและพนักงานของธนาคารมหานคร พร้อมให้ธนาคารเพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 185,000 ล้านบาท เป็น 219,850 ล้านบาท เสนอขายแบบเฉพาะเจาะจงให้กองทุนเพื่อการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน เพื่อรองรับการควบโอนกิจการในครั้งนี้

ปี 2544-2546 ฐานะการเงินของธนาคารมีความแข็งแกร่งมากขึ้น ภายหลังการโอนสินทรัพย์ด้อยคุณภาพไปยังบริษัทบริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด มีการปรับโครงสร้างขององค์กรครั้งใหญ่ เพื่อเอื้อต่อการสร้างและขยายขนาดของสินทรัพย์ การสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง และลดต้นทุนการดำเนินงาน พร้อมกันนั้น ได้มีการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อเสริมสร้างฐานะของความเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศ โดยเน้นระบบควบคุมการบริหารความเสี่ยงทุกด้านอย่าง

ต่อเนื่อง นอกจากนี้ธนาคารยังได้เป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นเศรษฐกิจไทยให้ฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว โดยเป็นแกนนำในการปล่อยสินเชื่อเข้าสู่ระบบ มีการให้สินเชื่อแก่องค์กรภายใต้การดูแลของรัฐ โดยเฉพาะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ควบคู่ไปกับการให้บริการแก่ลูกค้าทั่วไป และมีการเปิดให้บริการกลุ่มลูกค้าพิเศษ ได้แก่ ธนาคารชุมชนและธนาคารอิสลาม

ปี 2548 ธนาคารก้าวสู่การเป็น **The Convenience Bank “ธนาคารสะดวก”** อย่างเต็มตัว มีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินทุกประเภทและครบวงจร สามารถใช้บริการของธนาคารได้จากทุกที่ ทุกช่องทาง และตลอดเวลาตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด (Online Real Time) ได้มีปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ช่องทางต่างๆ ในการบริการให้สดใส ทันสมัย เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของคนรุ่นใหม่ และเพิ่มเครือข่ายและขยายช่องทางในการให้บริการกับลูกค้ากระจายไปตามแหล่งชุมชน นอกจากนี้ในปี 2548 ได้ออกบริการและผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ อาทิ โครงการ KTB Exporter Club บริการโอนเงินด่วน KTB Speed Cash Transfer บริการเงินฝากระยะยาว 48 เดือน

ปี 2549 - 2556 ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการเพิ่มคุณค่าให้กับผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืนภายใต้วิสัยทัศน์ที่มุ่งสู่การเป็น The Convenience Bank และเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และชัดเจน ธนาคารได้ปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับแผนแม่บททางการเงินและการบริหารจัดการตามแนวทาง Basel II และการเป็น Processing Bank ซึ่งนำเสนอการชำระเงินควบคู่ไปกับผลิตภัณฑ์และบริการธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ครบวงจร ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย ด้วยบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทันสมัยในทุกที่ทุกเวลา

ปี 2557 ธนาคารยังคงเติบโตและพร้อมเดินเคียงข้างสังคมไทย โดยได้ปรับวิสัยทัศน์ใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการแข่งขัน โดยเปลี่ยนจาก "ธนาคารสะดวก" หรือ "The Convenience Bank" ที่ถือเป็นมาตรฐานบริการของธนาคารในปัจจุบัน สู่แนวคิด "กรุงไทย ก้าวไกลไปกับคุณ" หรือ "Growing Together" อันเป็นความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม ตลอดจนสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น

วิสัยทัศน์ (Vision)

GROWING TOGETHER : กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ

มุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น

พันธกิจ (Mission)

- เสริมศักยภาพและพัฒนาทักษะของบุคลากรและระบบงาน
- ให้บริการและคำแนะนำที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมการลงทุนทางปัญญา
- สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น



รูปแบบ	เป็นอิสระ	นกอายุเกษียณหลุดจากกรอบจำกัด เพื่อการโยกยอนที่เป็นอิสระและคล่องตัวยิ่งกว่า
สี	สีฟ้า	หมายถึง ความทันสมัย อิสระที่ไร้ขอบเขต พลังแห่งความกระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะ โยกยอนนำพาไปสู่ความก้าวหน้ากว้างไกลทั่วแผ่นดินฟ้าไทย และสีฟ้า SKY BLUE ยังสื่อถึงความรู้สึกสะดวกสบายที่ลูกค้าทุกคนจะได้รับจากธนาคารกรุงไทย
ตัวอักษร	มันคง หนักแน่น	ด้วยตัวอักษรตรง
	ทันสมัย	ด้วยเส้นของตัวอักษรที่ตรงเจียบคมผสมผสานกับเส้นโค้งที่ดูนุ่มนวล
		มีความเป็นกันเอง

5. ผลงานวิจัยในประเทศ และต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ว่าที่ ร้อยตรีอภิชัย ศรีเมือง (2539) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานและลูกจ้างเทศบาลในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยได้ทำการวิจัยทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณโดยในเชิงคุณภาพได้ทำการศึกษาโดยการสำรวจเอกสาร และนำมาวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยอาศัยแนวทางของริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton. 1971) ส่วนในเชิงปริมาณได้ทำการเลือกกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานและลูกจ้างของเทศบาลในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช มาทำการศึกษา พบว่า รับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานและลูกจ้างเทศบาลในจังหวัดนครศรีธรรมราชทั้ง 3 แห่ง จัดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการทดสอบสมมติฐานนั้นพบว่า ความแตกต่างในด้าน เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพการจ้างงาน ขนาดของเทศบาลและหน่วยงานภายในเทศบาลไม่ได้มีผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานและลูกจ้างเทศบาลในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความแตกต่างกัน ณ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ส่วน

ความแตกต่างในเรื่อง ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชามีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งเป็นเพียงตัวแปรเดียวที่เป็นการยอมรับในสมมติฐาน

สรวงสวรรค์ ตะปินตา (2541) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของช่างการไฟฟ้า ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ช่างไฟฟ้าฝ่ายบำรุงรักษาและฝ่ายเดินเครื่อง จำนวน 225 คน จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และลักษณะส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และมีอำนาจทำนายระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของช่างนั้นขึ้นอยู่กับตำแหน่งและประสบการณ์การทำงานเป็นส่วนใหญ่

นฤมล มีเพียร (2541) ได้ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) จากผลการศึกษาพบว่าข้อมูลระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในแต่ละมิติพบว่า มิติด้านผลตอบแทน มิติด้านความมั่นคง และความก้าวหน้าในงาน มิติด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ มิติด้านบูรณาการทางสังคม มิติด้านการงานและชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับมิติด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับสูง ส่วนมิติด้านสภาพการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย และมีมิติด้านสิทธิของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ โดยภาพรวมระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี

ภัทรา หิรัญรัตนพงษ์ (2542) ได้ศึกษาถึงการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไดกิ้น อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานที่มีอายุมาก อายุงานมาก และสมรสแล้ว จะมีความผูกพันกับองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยและโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.003, 0.001 และ 0.08 ตามลำดับ และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ แต่ไม่ถึงนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริง และคาดหวังสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและคาดหวังต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ 0.002 ตามลำดับ และพนักงานที่มี คุณภาพชีวิต ชีวิตการทำงานที่เป็นจริง และที่คาดหวังต่างกันน้อยจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและคาดหวังต่างกันมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ถนอมศรี แดงศรี (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลชั้นนำของรัฐแห่งหนึ่ง ผลการวิจัย พบว่า พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพัน คือ อายุ อายุงาน และรายได้ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมได้ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้

สุธีณี เตชะตา (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด(มหาชน) ในงานวิจัยผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Richard E. Walton ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสูงจากจำนวนทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพแวดล้อม ความก้าวหน้าและมั่นคง ด้านโอกาสในการพัฒนา การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านความสมดุลของชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับจัดการแตกต่างจากพนักงานระดับบังคับบัญชาและพนักงานระดับปฏิบัติการ คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กรมีเพียง 3 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนและด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

สุรียา เตชะอศวนันท์ (2551) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 5 ที่มีผลการศึกษาว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

รุจี อุศศิศิลป์ศักดิ์ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรและระดับเงินเดือนมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 85

งานวิจัยต่างประเทศ

เฮอเบิร์ต (Herbert. 1971) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตของบุคคลจะมีความสมบูรณ์ได้นั้น จะต้องประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน คือ

1. มีการตอบสนองความต้องการด้านร่างกาย
2. มีการพัฒนาตนเองและความเจริญของบุคคล
3. การมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดของสมาชิกในสังคมปฐมภูมิ
4. การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลในสังคมในฐานะที่ตนเป็นสมาชิกในสังคมนั้น

แฮคแมน และ โอลด์แฮม (รอสส์คุนธ์ ภาษาเกียรติกุล. 2550: 58; อ้างอิงจาก Hackman; & Oldman. 1975) ได้ทำการศึกษาดัชนีที่มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (Job Involvement) จากผลการศึกษาพบว่า ลักษณะงาน (Job Characteristics) ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) ความหลากหลายของงาน (Skill Variety) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) และความสำคัญของงาน (Task Significant) มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน

นอกจากนี้พฤติกรรมการตรวจตราดูแล (Supervisory Behaviors) มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน การมีส่วนร่วม (Participation) และความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น การจูงใจภายในก็มีผลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน การมีจริยธรรมแบบโปรเตสแตนต์ยังมีผลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน

ฟูการมิ และลาร์สัน (Fukami; & Larson. 1984) ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขนส่ง 114 คน จากการวิเคราะห์ด้วยค่าสหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอย พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทางบวก ได้แก่ อายุ อายุงาน ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และการเข้ากับผู้ร่วมงานได้ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบ คือ ระดับการศึกษาและความเครียดในงาน เมื่อวิเคราะห์ถดถอยต่อพบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันองค์กร คือ อายุงาน ระดับการศึกษา ขอบเขตของงาน และความเครียดในงานตามลำดับ

หลุยส์ (Louis. 1998) ได้ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมเกี่ยวกับความผูกพันและประสิทธิภาพแห่งตน พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของครูสนับสนุนความผูกพันต่องานและประสิทธิภาพแห่งตน ในโรงเรียน 8 แห่ง โดยแสดงให้เห็นว่า รูปแบบของความสัมพันธ์ของคุณลักษณะ ของสถานที่ทำงานกับอิทธิพลของพฤติกรรม ทักษะและคุณลักษณะทางจิตใจ มีผลกระทบต่อการสอน จากการสังเกตในชั้นเรียน และข้อมูลจากการสำรวจพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของครูสามารถวัดได้ว่ามีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับความผูกพันของครูและประสิทธิภาพแห่งตน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 5,694 คน (ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล. 2556: ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาและทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 5,694 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2548: 194) โดยมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% ซึ่งสามารถคำนวณได้ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 5%

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{5,694}{1+5,694(0.05)^2}$$

$$n = 373 \text{ คน}$$

จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 373 คน โดยผู้วิจัยได้สำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มจำนวน 27 คน ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งนี้จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจับฉลากสุ่มเลือก 4 สายงาน จากสายงานทั้งสิ้น 13 สายงานที่สังกัดธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ตาราง 1 แสดงรายละเอียดของสังกัดสายงาน 13 สายงานที่นำมาสุ่มตัวอย่าง

สังกัดสายงานสำนักงานใหญ่	สังกัดสายงานที่สุ่มเลือกได้
1. สายงานการตลาดและสื่อสารองค์กร	1. สายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล
2. สายงานกำกับและบริหารงานกฎหมาย	2. สายงานปฏิบัติการ
3. สายงานตรวจสอบภายใน	3. สายงานธุรกิจภาครัฐ
4. สายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล	4. สายงานบริหารการเงิน
5. สายงานธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์และบริการจัดการทางการเงิน	
6. สายงานธุรกิจขนาดใหญ่ 1	
7. สายงานธุรกิจขนาดใหญ่ 2	
8. สายงานธุรกิจภาครัฐ	
9. สายงานธุรกิจรายย่อยและเครือข่าย	
10. สายงานบริหารการเงิน	
11. สายงานบริหารความเสี่ยง	
12. สายงานปฏิบัติการ	
13. สายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สิน	

จากนั้นใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) สายงานละ 100 ตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อให้ครบตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงานโดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ (Check List) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามกำหนด (Nominal Scale) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส และสังกัดสายงาน และข้อมูลประเภทจัดลำดับ (Ordinal Scale) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
 - 1.1 ชาย
 - 1.2 หญิง
2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) แบ่งช่วงอายุออกเป็น 3 ช่วง
 - 2.1 21 - 30 ปี
 - 2.2 31 - 40 ปี
 - 2.3 41 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
 - 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 3.2 ปริญญาตรี
 - 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้
 - 4.1 15,001 – 25,000 บาท
 - 4.2 25,001 – 35,000 บาท
 - 4.3 35,001 – 45,000 บาท
 - 4.4 45,001 – 55,000 บาท
 - 4.5 55,001 บาทขึ้นไป
5. สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
 - 5.1 โสด
 - 5.2 สมรส

5.3 อื่นๆ

6. ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ว่า มีระยะเวลาในการทำงานให้กับธนาคารกรุงไทยนานเท่าใด

6.1 น้อยกว่า 6 ปี

6.2 6 – 10 ปี

6.3 11 – 15 ปี

6.4 15 ปีขึ้นไป

7. สังกัดสายงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) แบ่งออกเป็น 4 ตัวเลือกตามที่สุ่มได้ดังนี้

7.1 สายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล

7.2 สายงานปฏิบัติการ

7.3 สายงานธุรกิจภาครัฐ

7.4 สายงานบริหารการเงิน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ใช้วัดความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ซึ่งทำการศึกษา 8 ด้าน ด้านละ 3 ข้อ คือ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม และด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบลิเคอร์ท สเกล (Likert Scale) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามแสดงระดับความคิดเห็นโดยมีเกณฑ์การกำหนดคะแนน ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย

3 คะแนน หมายถึง ไม่แน่ใจ

2 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วย

1 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2542: 29) โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ตาราง 2 แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	พนักงานมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	พนักงานมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	พนักงานมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	พนักงานมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 7 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบลิเคอร์ท สเกล (Likert Scale) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามแสดงระดับความคิดเห็น โดยมีเกณฑ์การกำหนดคะแนน ดังนี้

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2542: 29) โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ตาราง 3 แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงมาก
3.41 – 4.20	มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง
2.61 – 3.40	มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ
1.00 – 1.80	มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ วิธีการจากตำรา หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์
2. ผู้วิจัยทำการทดสอบเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 ชุด จากนั้นนำกลับมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2548: 35) และทำการแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสมแล้วจึงทำการส่งแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่า α ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามได้ผลดังนี้

ค่าความเชื่อมั่น แบบสอบถามส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ในด้านต่างๆ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.872 และแบบสอบถามส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.862

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของ ผู้ที่ปฏิบัติงานที่ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 ตัวอย่าง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เอกสารและเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถามและใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

4. การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลมาลงบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Science หรือ SPSS) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์การทำงาน โดยทำการวิเคราะห์เป็นร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีทางสถิติ t-test สำหรับตัวแปร ที่แบ่งเป็นสองกลุ่ม ใช้สถิติ One-Way ANOVA และสถิติ Brown-Forsythe สำหรับตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ 0.05 และการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัว

แปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 214)

$$\text{ค่าร้อยละ (P)} = \left[\frac{f}{n} \right] \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
f แทน ความถี่ในการปรากฏของข้อมูล
N แทน ขนาดกลุ่มประชากรทั้งหมด

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2548: 49)

$$\text{สูตรค่าคะแนนเฉลี่ย} \quad \mu = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ μ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
N แทน ขนาดของกลุ่มประชากร

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 65)

สูตรค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$\sigma = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ σ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มประชากร

$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
N	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากร

2. สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α – Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548: 35)

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น หรือ Alpha coefficient
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	covariance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำตอบ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 สถิติ t - test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548: 313)

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ใช้สูตร

$$t = \frac{\mu_1 - \mu_2}{\sqrt{\frac{\sigma_1^2}{N_1} + \frac{\sigma_2^2}{N_2}}}$$

$$df = \frac{\left[\frac{\sigma_1^2}{N_1} + \frac{\sigma_2^2}{N_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{\sigma_1^2}{N_1} \right]^2}{N_1 - 1} + \frac{\left[\frac{\sigma_2^2}{N_2} \right]^2}{N_2 - 1}}$$

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มเท่ากัน $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ใช้สูตร

$$t = \frac{\mu_1 - \mu_2}{\sqrt{\frac{(N_1-1)\sigma_1^2 + (N_2-1)\sigma_2^2}{N_1 + N_2 - 2} \left(\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2} \right)}}$$

$$df = N_1 + N_2 - 2$$

โดยที่	df	แทน	ค่าองศาอิสระ
เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
	μ_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่ 1
	μ_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่ 2
	σ_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มประชากรที่ 1
	σ_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มประชากรที่ 2
	N_1	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากรที่ 1
	N_2	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากรที่ 2

3.2 สถิติ One-Way ANOVA ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2542: 148)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}, \quad df = (k-1, n-k)$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ
	MS_b	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
	MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)
	K	แทน	จำนวนประชากรที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	N	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้นที่เลือกมาจากประชากรทุกประชากร
	df	แทน	ชั้นความอิสระ

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2542 : 161) มีสูตรดังนี้

$$LSD = t_{1-\sigma/2; N-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{N_i} + \frac{1}{N_j} \right)}$$

โดยที่ $N_i \neq N_j$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	ค่าจำนวนกลุ่มที่ใช้ทดสอบ
	N_i	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมดที่ i
	N_j	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมดที่ j
	df_b	แทน	ชั้นความอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	df_w	แทน	ชั้นความอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

3.3 สถิติ Brown-Forsythe ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (Hartung. 2001: 300)

$$B = \frac{MSB}{MSW^1}$$

โดยที่
$$MSW^1 = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N} \right) S_i^2$$

เมื่อ	β	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
	MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSW^1	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับ Brown-Forsythe
	K	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์. 2543: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\mu_j - \mu_c}{\sqrt{MS_w \left(\frac{1}{N_j} + \frac{1}{N_c} \right)}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	μ_c	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ c
	μ_j	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	N_c	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ c
	N_j	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ j

3.4 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 316) มีสูตรดังนี้

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

โดยที่

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

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

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
3. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก
4. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก

5. ถ้า r เท่ากับ 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

ได้ดังนี้

สำหรับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541: 316) กำหนด

- ถ้า r มีค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
- ถ้า r มีค่าระหว่าง 0.3 – 0.7 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
- ถ้า r มีค่าน้อยกว่า 0.3 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- ถ้า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ซึ่งกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
Prob.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในสรุปผลการทดสอบ สมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสิทธิภาพการทำงาน และสังกัดสายงาน โดยการหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม และด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงาน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	143	35.80
หญิง	257	64.30
รวม	400	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
21-30 ปี	115	28.80
31-40 ปี	77	19.30
41 ปีขึ้นไป	208	52.00
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี หรือต่ำกว่า	246	61.50
สูงกว่าปริญญาตรี	154	38.50
รวม	400	100.00
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
15,001-25,000 บาท	109	27.30
25,001-35,000 บาท	55	13.80
35,001-45,000 บาท	48	12.00
45,001-55,000 บาท	64	16.00
55,001 บาทขึ้นไป	124	31.00
รวม	400	100.00
5. สถานภาพสมรส		
โสด/อื่นๆ	220	55.00
สมรส	180	45.00
รวม	400	100.00
6. ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 6 ปี	127	31.80
6-15 ปี	55	13.80
15 ปีขึ้นไป	218	54.50
รวม	400	100.00
7. สังกัดสายงาน		
สายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล	100	25.00
สายงานปฏิบัติการ	100	25.00
สายงานธุรกิจภาครัฐ	100	25.00
สายงานบริหารการเงิน	100	25.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 และเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 ตามลำดับ

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือ อายุ 21-30 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 และอายุ 31-40 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือต่ำกว่า จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001-55,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001- 45,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด/อื่นๆ จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 และสถานภาพสมรส จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 15 ปีขึ้นไป จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ ประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 6 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 และประสบการณ์การทำงาน 6-15 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ตามลำดับ

สังกัดสายงาน ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดสายงานทรัพยากรบุคคลและบริหารกิจการ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 สายงานปฏิบัติการ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 สายงานธุรกิจภาครัฐ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และสายงานบริหารการเงิน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 เท่ากัน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม และด้าน

งานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้ดังนี้

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ			
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกันในบริษัทอื่น	3.58	0.928	ดี
2. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจและค่าครองชีพในปัจจุบัน	3.35	1.057	ปานกลาง
3. ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่งและปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ	3.55	0.889	ดี
รวมด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	3.49	0.850	ดี
ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ			
1. สถานที่ทำงานมีความสะอาด ปลอดภัย และมีอากาศถ่ายเทสะดวก เอื้อต่อการปฏิบัติงานของท่าน	3.77	0.899	ดี
2. การจัดการทางออกฉุกเฉินภายในอาคารมีเพียงพอสำหรับการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้น	3.86	0.754	ดี
3. ท่านได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์จากธนาคารอย่างเพียงพอ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี ค่ารักษาพยาบาลสถานที่ออกกำลังกาย (Fitness) เป็นต้น	4.21	0.703	ดีมาก
รวมด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.95	0.640	ดี
ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน			
1. ท่านมีโอกาสได้นำความรู้ความสามารถของท่านมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	3.87	0.803	ดี
2. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาดูงาน หรือเข้าอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ	3.53	0.917	ดี
3. ท่านมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานอยู่เสมอ เช่น ได้รับการสอน หรือชี้แนะวิธีการทำงาน	3.73	0.829	ดี
รวมด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	3.71	0.732	ดี

ตาราง 5 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน			
1. ท่านทราบถึงเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นของตัวท่านเอง	3.71	0.883	ดี
2. ท่านมีความมั่นใจในการทำงาน ไม่มีความรู้สึกที่จะถูกปลดออก ไล่ออก และพักงานจากธนาคาร	4.06	0.730	ดี
3. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตมีความมั่นคงมากขึ้นเมื่อได้ทำงานที่ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	4.20	0.709	ดี
รวมด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	3.99	0.636	ดี
ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น			
1. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านสามารถขอคำปรึกษาจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ	4.11	0.725	ดี
2. ในหน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน	3.94	0.706	ดี
3. ท่านมีทัศนคติและสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานของท่าน มีการประสานงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	4.26	0.623	ดีมาก
รวมด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	4.11	0.568	ดี
ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน			
1. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา	4.09	0.688	ดี
2. เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	4.15	0.603	ดี
3. ผู้บังคับบัญชามักเคารพการตัดสินใจของท่านในงานที่ท่านรับผิดชอบ	4.10	0.564	ดี
รวมด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน	4.11	0.507	ดี
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม			
1. การทำงานไม่เป็นอุปสรรคในการใช้ชีวิตของท่านกับครอบครัว	4.08	0.742	ดี
2. ท่านมีเวลาว่างเพียงพอหลังเลิกงาน / วันหยุด เพื่อให้กับครอบครัว ตนเองและเพื่อนๆ	4.06	0.785	ดี

ตาราง 5 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม (ต่อ)			
3. ท่านมีเวลาพักผ่อนเพียงพอและมีเวลาในการดูแลสุขภาพของตนเองได้อย่างมีความสุข	4.00	0.795	ดี
รวมด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม	4.04	0.724	ดี
ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม			
1. หน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์เสมอ	3.95	0.741	ดี
2. มีการรณรงค์ให้พนักงานตระหนักและสร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน	4.03	0.720	ดี
3. เมื่อมีบุคคลกล่าวถึงธนาคารของท่านอย่างเสียๆหายๆ ทำให้ธนาคารและพนักงานได้รับผลกระทบ ท่านจะรีบเข้าไปชี้แจงโดยทันที	4.00	0.717	ดี
รวมด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม	4.00	0.653	ดี
รวมคุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.92	0.485	ดี

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ($\bar{X} = 4.11$) ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ($\bar{X} = 4.11$) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม ($\bar{X} = 4.04$) ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม ($\bar{X} = 4.00$) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X} = 3.99$) ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X} = 3.95$) ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ($\bar{X} = 3.71$) และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.49$) ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกันในบริษัทอื่น ($\bar{X} = 3.58$) พนักงานได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่งและปริมาณงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} =$

3.55) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจและค่าครองชีพในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.35$)

ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดีมาก ได้แก่ พนักงานได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์จากธนาคารอย่างเพียงพอ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี ค่ารักษาพยาบาลสถานที่ออกกำลังกาย (Fitness) เป็นต้น ($\bar{X} = 4.21$) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ การจัดการทางออกฉุกเฉินภายในอาคารมีเพียงพอสำหรับการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้น ($\bar{X} = 3.86$) และสถานที่ทำงานมีความสะอาด ปลอดภัย และมีอากาศถ่ายเทสะดวกเอื้อต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ

ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ พนักงานมีโอกาสได้นำความรู้ความสามารถของท่านมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.87$) พนักงานท่านมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานอยู่เสมอ เช่น ได้รับการสอน หรือชี้แนะวิธีการทำงาน ($\bar{X} = 3.73$) และท่านได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาดูงาน หรือเข้าอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.53$) ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ พนักงานรู้สึกว่ามีชีวิตมีความมั่นคงมากขึ้นเมื่อได้ทำงานที่ธนาคาร กรุงไทย สำนักงานใหญ่ ($\bar{X} = 4.20$) พนักงานมีความมั่นใจในการทำงาน ไม่มีความรู้สึกที่จะถูกปลดออก ไล่ออก และพักงานจากธนาคาร ($\bar{X} = 4.06$) และพนักงานทราบถึงเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นของตัวพนักงานเอง ($\bar{X} = 3.71$) ตามลำดับ

ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดีมาก ได้แก่ พนักงานมีทัศนคติและสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานของท่าน มี การประสานงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 4.26$) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านสามารถขอคำปรึกษาจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ ($\bar{X} = 4.11$) และในหน่วยงานของพนักงานมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ

ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพใน

สิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวท้าวในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ($\bar{X} = 4.15$) ผู้บังคับบัญชามักเคารพการตัดสินใจของพนักงานในงานที่ท่านรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.10$) และพนักงานมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.09$) ตามลำดับ

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ การทำงานไม่เป็นอุปสรรคในการใช้ชีวิตของพนักงานกับครอบครัว ($\bar{X} = 4.08$) พนักงานมีเวลาว่างเพียงพอหลังเลิกงาน / วันหยุด เพื่อให้กับครอบครัว ตนเองและเพื่อนๆ ($\bar{X} = 4.06$) และพนักงานมีเวลาพักผ่อนเพียงพอและมีเวลาในการดูแลสุขภาพตนเองได้อย่างมีความสุข ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ มีการรณรงค์ให้พนักงานตระหนักและสร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อมีบุคคลกล่าวถึงธนาคารของพนักงานอย่างเสียๆหายๆ ทำให้ธนาคารและพนักงานได้รับผลกระทบ พนักงานจะรีบเข้าไปชี้แจงโดยทันที ($\bar{X} = 4.00$) และหน่วยงานของพนักงานให้ความสำคัญร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์เสมอ ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้ดังนี้

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของธนาคารของท่าน	3.80	0.780	สูง
2. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่มีอย่างเต็มที่เพื่อให้งานของธนาคารประสบผลสำเร็จ	4.33	0.524	สูงมาก
3. ท่านรู้สึกว่ปัญหาของธนาคาร เปรียบเสมือนปัญหาของท่านที่ต้องช่วยกันแก้ไข	4.14	0.597	สูง

ตาราง 6 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. ท่านมีความภูมิใจและยินดีที่จะบอกกับใครๆว่าท่านเป็นพนักงานคนหนึ่งของธนาคารกรุงไทย	4.45	0.559	สูงมาก
5. ท่านรู้สึกมีความสุขและพอใจที่ได้ทำงานที่ธนาคารแห่งนี้ เปรียบเสมือนว่าธนาคารกรุงไทยเป็นบ้านหลังที่สองของท่าน	4.30	0.683	สูงมาก
6. ท่านเชื่อมั่นว่าธนาคารแห่งนี้ มีความมั่นคงทำให้ท่านมีโอกาask้าวหน้าและปรารถนาจะทำงานกับธนาคารแห่งนี้ต่อไป	4.12	0.867	สูง
7. ท่านยินดีที่จะร่วมงานกับธนาคารแห่งนี้ แม้องค์กรอื่นจ่ายค่าตอบแทนที่สูงกว่า	3.92	0.979	สูง
รวมความผูกพันต่อองค์กร	4.15	0.541	สูง

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ พนักงานมีความภูมิใจและยินดีที่จะบอกกับใครๆว่าเป็นพนักงานคนหนึ่งของธนาคารกรุงไทย ($\bar{X} = 4.45$) พนักงานเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่มีอย่างเต็มที่เพื่อให้งานของธนาคารประสบผลสำเร็จ ($\bar{X} = 4.33$) พนักงานรู้สึกมีความสุขและพอใจที่ได้ทำงานที่ธนาคารแห่งนี้ เปรียบเสมือนว่าธนาคารกรุงไทยเป็นบ้านหลังที่สองของพนักงาน ($\bar{X} = 4.30$) ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ได้แก่ พนักงานรู้สึกว่ปัญหาของธนาคาร เปรียบเสมือนปัญหาของพนักงานที่ต้องช่วยกันแก้ไข ($\bar{X} = 4.14$) พนักงานเชื่อมั่นว่าธนาคารแห่งนี้ มีความมั่นคงทำให้พนักงานมีโอกาask้าวหน้าและปรารถนาจะทำงานกับธนาคารแห่งนี้ต่อไป ($\bar{X} = 4.12$) พนักงานยินดีที่จะร่วมงานกับธนาคารแห่งนี้ แม้องค์กรอื่นจ่ายค่าตอบแทนที่สูงกว่า ($\bar{X} = 3.92$) และพนักงานมีความพึงพอใจต่อนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของธนาคาร ($\bar{X} = 3.80$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t – test) ดังนี้

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรโดยใช้สถิติ Levene's test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันจะใช้ค่า Equal Variance not Assumed สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปร (t – test) และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันจะใช้ค่า Equal Variance Assumed สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปร (t – test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 7 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	Levene's test					t-test for Equality of Means		
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	t	df	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม	ชาย	4.16	0.523	1.218	0.270	0.297	398	0.767
	หญิง	4.15	0.551					

จากตาราง 7 พบว่า ผลการทดสอบความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.270 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละเพศไม่แตกต่างกัน จึงใช้ค่าสถิติ t – test กรณี Equal variances assumed ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.767 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ดังนี้

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรโดยใช้สถิติ Levene's test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างโดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่างโดยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่ามีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตาราง 8 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	3.129	2	397	0.045*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 8 พบว่า ผลการทดสอบความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.045 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มช่วงอายุทั้ง 3 กลุ่มมีความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe ต่อไป

ตาราง 9 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ โดยใช้ Brown-Forsythe

ตัวแปร	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	36.420**	2	240.115	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 9 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายความว่ามีความแตกต่างอย่างหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 ต่อไป

ตาราง 10 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่เป็นรายคู่ จำแนกตามช่วงอายุ โดยใช้ Dunnett's T3

ช่วงอายุ		21-30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.84	4.09	4.34
21-30 ปี	3.84	-	-0.250** (0.005)	-0.504** (0.000)
31-40 ปี	4.09		-	-0.254** (0.002)
41 ปีขึ้นไป	4.34			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 10 พบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยแตกต่างกัน 3 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีช่วงอายุ 21-30 ปีกับพนักงานที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.250

พนักงานที่มีช่วงอายุ 21-30 ปีกับพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.504

พนักงานที่มีช่วงอายุ 31-40 ปีกับพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.254

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t – test) ดังนี้

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรโดยใช้สถิติ Levene's test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันจะใช้ค่า Equal Variance not Assumed สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปร (t – test) และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันจะใช้ค่า Equal Variance Assumed สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปร (t – test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 11 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร
กรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	ระดับการศึกษา	Levene's test				t-test for Equality of Means		
		$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	t	df	Sig.
ความผูกพันต่อ	ปริญญาตรี หรือต่ำกว่า	4.27	0.503	0.000	0.993	5.969**	398	0.000
องค์กรโดยรวม	สูงกว่าปริญญาตรี	3.96	0.542					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 11 พบว่า ผลการทดสอบความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.993 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน จึงใช้ค่าสถิติ t - test กรณี Equal variances assumed ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือต่ำกว่า มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ดังนี้

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรโดยใช้สถิติ Levene's test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างโดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่างโดยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่ามีความแตกต่างอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตาราง 12 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	0.693	4	395	0.597

จากตาราง 12 พบว่า ผลการทดสอบความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.597 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทั้ง 5 กลุ่มมีความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยสถิติทดสอบ One-Way ANOVA ต่อไป

ตาราง 13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ One-Way ANOVA

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	19.926	4	4.982	20.353**	0.000
	ภายในกลุ่ม	96.680	395	0.245		
	รวม	116.606	399			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายความว่ามีความแตกต่างอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่ต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ต่อไป

ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Fisher's Least Significant Difference (LSD)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		15,001-25,000 บาท	25,001-35,000 บาท	35,001-45,000 บาท	45,001-55,000 บาท	55,001 บาทขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.87	3.92	4.33	4.42	4.29
15,001-25,000 บาท	3.87	-	-0.043 (0.602)	-0.453** (0.000)	-0.545** (0.000)	-0.417** (0.000)
25,001-35,000 บาท	3.92		-	-0.410** (0.000)	-0.503** (0.000)	-0.375** (0.000)
35,001-45,000 บาท	4.33			-	-0.092 (0.329)	0.036 (0.670)
45,001-55,000 บาท	4.42				-	0.128 (0.093)
55,001 บาทขึ้นไป	4.29					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001-55,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001-55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001-55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.503

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.375

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t – test) ดังนี้

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรโดยใช้สถิติ Levene's test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันจะใช้ค่า Equal Variance not Assumed สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปร (t – test) และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันจะใช้ค่า Equal Variance Assumed สำหรับทดสอบความแตกต่างของตัวแปร (t – test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปร	Levene's test					t-test for Equality of Means		
	สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.	t	df	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กร	โสด/อื่นๆ	4.01	0.513	1.524	0.218	-5.797**	391	0.000
โดยรวม	สมรส	4.32	0.530					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 15 พบว่า ผลการทดสอบความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพสมรส มีค่า Sig. เท่ากับ 0.218 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน จึงใช้ค่าสถิติ t - test กรณี Equal variances assumed ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพสมรส มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด/อื่นๆ

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อ องค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่าง กัน

H_1 : พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสบการณ์การทำงานกับความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ดังนี้

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรโดยใช้สถิติ Levene's test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือ เท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างโดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่างโดย สถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่ามีความเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนทดสอบความ แตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่ม ตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นราย คู่ด้วยวิธี Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่าง

ของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตาราง 16 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	0.250	2	397	0.779

จากตาราง 16 พบว่า ผลการทดสอบความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.779 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มประสบการณ์การทำงานทั้ง 3 กลุ่ม มีความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยสถิติทดสอบ One-Way ANOVA ต่อไป

ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยใช้ One-Way ANOVA

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	22.107	2	11.054	46.437**	0.000
	ภายในกลุ่ม	94.499	397	0.238		
	รวม	116.606	399			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายความว่ามีความแตกต่าง

อย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ต่อไป

ตาราง 18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่เป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยใช้ Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ประสบการณ์การทำงาน		น้อยกว่า 6 ปี	6-15 ปี	15 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.84	4.03	4.36
น้อยกว่า 6 ปี	3.84	-	-0.189* (0.017)	-0.514** (0.000)
6-15 ปี	4.03		-	-0.325** (0.000)
15 ปีขึ้นไป	4.36			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยแตกต่างกัน 3 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 6 ปีกับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-15 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 6 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 6 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.189

พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 6 ปีกับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 15 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 6 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 6 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.514

พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-15 ปีกับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 15 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-15 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-15 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.325

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานที่มีสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างสังกัดสายงานกับผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ดังนี้

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวแปรโดยใช้สถิติ Levene's test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกัน แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างโดยสถิติทดสอบ Brown-Forsythe และกรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่างโดยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่ถ้าหากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรตามมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร
กรุงเทพ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสังกัดสายงาน

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	1.659	3	396	0.175

จากตาราง 19 พบว่า ผลการทดสอบความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสังกัดสายงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.175 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มสังกัดสายงานทั้ง 4 กลุ่มมีความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยสถิติทดสอบ One-Way ANOVA ต่อไป

ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร
กรุงเทพ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสังกัดสายงาน โดยใช้ One Way ANOVA

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.681	3	0.227	0.775	0.509
	ภายในกลุ่ม	115.925	396	0.293		
	รวม	116.606	399			

จากตาราง 20 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสังกัดสายงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.509 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

H_1 : คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 21 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	0.557**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.473**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	0.470**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	0.534**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	0.387**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน	0.541**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม	0.529**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
8. ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม	0.554**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
รวม	0.696**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า

คุณภาพชีวิตในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.696 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมดีขึ้น จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง แยกพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.557 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอดีขึ้น จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.473 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพดีขึ้น จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.470 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานดีขึ้น จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.534 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานดีขึ้น จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.387 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นดีขึ้น จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.541 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงานดีขึ้น จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม

ความสัมพันธ์ระหว่างความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวมกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.529 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวมดีขึ้น จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม

ความสัมพันธ์ระหว่างงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า งานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.554 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมดีขึ้น จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ตาราง 22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน		
สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Independent t-test
สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Brown-Forsythe
สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Independent t-test
สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	One-Way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Independent t-test
สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	One-Way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานที่มีสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	One-Way ANOVA
สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่		
คุณภาพชีวิตในการทำงาน		
- ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
- ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
- ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
- ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 22 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่		
คุณภาพชีวิตในการทำงาน		
- ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
- ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
- ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
- ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษานี้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลและองค์กรให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้แก่องค์กร ตลอดจนการรักษาบุคลากรของธนาคารต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลให้ตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับธนาคารต่อไป

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 5,694 คน (ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล. 2556: ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาและทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 5,694 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2548: 194) โดยมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และสัดส่วนของการคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 373 คน โดยผู้วิจัยได้สำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มจำนวน 27 คน ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งนี้จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงาน โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ (Check List) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามกำหนด (Nominal Scale) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส และสังกัดสายงาน และข้อมูลประเภทจัดลำดับ (Ordinal Scale) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ใช้วัดความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ซึ่งทำการศึกษา 8 ด้าน ด้านละ 3 ข้อ คือ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม และด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบลิเคอร์ท์ สเกล (Likert

Scale) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแต่ละข้อแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 7 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแต่ละข้อแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของ ผู้ที่ปฏิบัติงานที่ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 ตัวอย่าง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เอกสารและเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถามและใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามโดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลมาลงบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Science หรือ SPSS) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
 - 4.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงาน โดยทำการวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4 2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีทางสถิติ t-test สำหรับตัวแปร ที่แบ่งเป็นสองกลุ่มและสถิติ One Way ANOVA สำหรับตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ 0.05 และการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือต่ำกว่า จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 สถานภาพโสด/อื่นๆ จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีประสบการณ์ทำงาน 15 ปีขึ้นไป จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 สังกัดสายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล สายงานปฏิบัติการ สายงานธุรกิจภาครัฐ สายงานบริหารการเงิน สายงานละ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 เท่ากัน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ($\bar{X} = 4.11$) ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ($\bar{X} = 4.11$) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม ($\bar{X} = 4.04$) ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม ($\bar{X} = 4.00$) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X} = 3.99$) ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X} = 3.95$) ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ($\bar{X} = 3.71$) และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.49$) ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกันในบริษัทอื่น ($\bar{X} = 3.58$) พนักงานได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่งและปริมาณงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.55$) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจและค่าครองชีพในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.35$)

ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดีมาก ได้แก่ พนักงานได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์จากธนาคารอย่างเพียงพอ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี ค่ารักษาพยาบาลสถานที่ออกกำลังกาย (Fitness) เป็นต้น ($\bar{X} = 4.21$) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ การจัดการทางออกฉุกเฉินภายในอาคารมีเพียงพอสำหรับการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้น ($\bar{X} = 3.86$) และสถานที่ทำงานมีความสะอาด ปลอดภัย และมีอากาศถ่ายเทสะดวก เอื้อต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ

ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ พนักงานมีโอกาสได้นำความรู้ความสามารถของท่านมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.87$) พนักงานท่านมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานอยู่เสมอ เช่น ได้รับการสอน หรือชี้แนะวิธีการทำงาน ($\bar{X} = 3.73$) และท่านได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาดูงาน หรือเข้าอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.53$) ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ พนักงานรู้สึกว่ามีชีวิตมีความมั่นคงมากขึ้นเมื่อได้ทำงานที่ธนาคาร กรุงไทย สำนักงานใหญ่ ($\bar{X} = 4.20$) พนักงานมีความมั่นใจในการทำงาน ไม่มีความรู้สึกที่จะถูกปลดออก ไล่ออก และพักงานจากธนาคาร ($\bar{X} = 4.06$) และพนักงานทราบถึงเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นของตัวพนักงานเอง ($\bar{X} = 3.71$) ตามลำดับ

ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดีมาก ได้แก่ พนักงานมีทัศนคติและสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานของท่าน มี การประสานงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ($\bar{X} =$

4.26) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านสามารถขอคำปรึกษาจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ ($\bar{X} = 4.11$) และในหน่วยงานของพนักงานมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ

ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ($\bar{X} = 4.15$) ผู้บังคับบัญชามักเคารพการตัดสินใจของพนักงานในงานที่ท่านรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.10$) และพนักงานมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.09$) ตามลำดับ

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ การทำงานไม่เป็นอุปสรรคในการใช้ชีวิตของพนักงานกับครอบครัว ($\bar{X} = 4.08$) พนักงานมีเวลาว่างเพียงพอหลังเลิกงาน / วันหยุด เพื่อให้กับครอบครัว ตนเองและเพื่อนๆ ($\bar{X} = 4.06$) และพนักงานมีเวลาพักผ่อนเพียงพอและมีเวลาในการดูแลสุขภาพตนเองได้อย่างมีความสุข ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับดี ได้แก่ มีการรณรงค์ให้พนักงานตระหนักและสร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อมีบุคคลกล่าวถึงธนาคารของพนักงานอย่างเสียหายๆ ทำให้ธนาคารและพนักงานได้รับผลกระทบ พนักงานจะรีบเข้าไปชี้แจงโดยทันที ($\bar{X} = 4.00$) และหน่วยงานของพนักงานให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์เสมอ ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ พนักงานมีความภูมิใจและยินดีที่จะบอกกับใครๆ ว่าเป็นพนักงานคนหนึ่งของธนาคารกรุงไทย ($\bar{X} = 4.45$) พนักงานเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่มีอย่างเต็มที่เพื่อให้งานของธนาคารประสบผลสำเร็จ ($\bar{X} = 4.33$) พนักงานรู้สึกมีความสุขและพอใจที่ได้ทำงานที่ธนาคารแห่งนี้ เปรียบเสมือนว่าธนาคาร กรุงไทยเป็นบ้านหลังที่สองของพนักงาน ($\bar{X} = 4.30$) ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ได้แก่ พนักงานรู้สึกว่ปัญหาของธนาคาร เปรียบเสมือนปัญหาของพนักงานที่ต้องช่วยกัน

แก้ไข ($\bar{X} = 4.14$) พนักงานเชื่อมั่นว่าธนาคารแห่งนี้ มีความมั่นคงทำให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าและปรารถนาจะทำงานกับธนาคารแห่งนี้ตลอดไป ($\bar{X} = 4.12$) พนักงานยินดีที่จะร่วมงานกับธนาคารแห่งนี้ แม้องค์กรอื่นจ่ายค่าตอบแทนที่สูงกว่า ($\bar{X} = 3.92$) และพนักงานมีความพึงพอใจต่อนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของธนาคาร ($\bar{X} = 3.80$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยแตกต่างกัน 3 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.250

พนักงานที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.504

พนักงานที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.254

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือต่ำกว่า มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยแตกต่างกัน 6 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.453

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001-55,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.545

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.417

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.410

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001-55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.503

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.375

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด/อื่นๆ

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยแตกต่างกัน 3 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 6 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.189

พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 6 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.514

พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-15 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.325

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานที่มีสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.696 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมดีขึ้น จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางแยกพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.557 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอดีขึ้น จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.473 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพดีขึ้น จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม

งานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.554 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมดีขึ้น จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ สามารถนำผลการทดสอบสมมติฐานมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดสายงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องจากธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีการปฏิบัติต่อพนักงานชายและหญิงอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน เช่น สิทธิประโยชน์ สวัสดิการพนักงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมพัฒนาพนักงาน รวมถึงการให้สิทธิโอกาสในการแสดงความคิดเห็นการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ของพนักงานชายและหญิงเหมือนกัน จึงอาจส่งผลให้พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมลรัตน์ อินทะเสย์ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง กรณีศึกษา กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management พบว่า พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งไม่ต่างกัน

2. พนักงานที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ พนักงานที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี และพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ตามลำดับ ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากทำงานให้กับธนาคารมานานจนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ประกอบกับธนาคารกรุงไทยยังมีการเติบโตที่มั่นคงและต่อเนื่องมาโดยตลอด อีกทั้งถ้าต้องออกจากธนาคารนี้ไปอาจทำให้สูญเสียเวลา ความพยายาม ประโยชน์และสวัสดิการที่ได้รับจากธนาคาร จึงส่งผลให้พนักงานที่มีอายุมากมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ มาวเดย์, สเตียร์ และพอตเตอร์(Mowday, Steers and Porter.1974) ที่กล่าวไว้ว่า อายุเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิตา ลิ้ม

สวัสดิ (2551) ศึกษาเรื่องจริยธรรมในหน้าที่ธุรกิจขององค์กรที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานกลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากจะตระหนักว่าโอกาสหรือทางเลือกในการทำงานของตนลดลง เป็นข้อจำกัดในการเลือกงานหรือเปลี่ยนงาน ส่วนพนักงานที่มีอายุน้อยมักจะมีภาวะกระตือรือร้นในการทำงาน ชอบแสวงหาทดลองสิ่งใหม่ๆ ทำให้มีโอกาสเปลี่ยนงานบ่อย และมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปภาดา ตันตราภักดิ์ (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลภา พัวพงษ์พันธุ์ (2547) พบว่า บุคลากรที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือต่ำกว่า มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าย่อมมีโอกาสในการเลือกงานสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า และทำให้เกิดการเปลี่ยนงานบ่อย จึงมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมลรัตน์ อินทะเสย์ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง กรณีศึกษา กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่งต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีณัฐา ปูเต๊ะ (2552) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร : กรณีพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากอาจเป็นเพราะธนาคารไม่ได้วัดความสามารถของพนักงานจากระดับการศึกษาเพียงอย่างเดียว แต่ยังวัดที่ผลงานของพนักงานมากกว่า ดังนั้น จึงทำให้ความรู้สึกที่จะทำงานต่อของพนักงานไม่เกี่ยวข้องกับระดับการศึกษา

4. พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000 บาท พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001-55,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องจากพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงมีแรงจูงใจ เช่น สิทธิประโยชน์ต่างๆ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่สูงกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อย ทำให้เกิดความทุ่มเทในการทำงาน โอกาสที่จะเปลี่ยนงานลดน้อยลง อีกทั้งธนาคารยังมีโครงสร้างตำแหน่งงานและเส้นทางความก้าวหน้าชัดเจน จึงส่งผลให้พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อย

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ โอสถอานวยโชค (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทที่ศึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษาพนักงานบริษัทที่ศึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่ามีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า และสอดคล้องกับงานวิจัยของชานนทร์ ปวงละคร (2551) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ปตท.จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มธุรกิจน้ำมัน พบว่า อัตราเงินเดือนของพนักงานมีผลต่อความผูกพันในองค์กร แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยาพร ห่องแสง (2555) ศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีรายได้น้อยและรายได้สูงจะมีความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงานและรู้สึกผูกพันกับองค์กรเท่ากัน โดยไม่คิดเปลี่ยนแปลงไปทำงานที่อื่น

5. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด/อื่นๆ ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด/อื่นๆ จึงเป็นข้อจำกัดในการย้ายองค์กรในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิมล พิมลศิริ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความผูกพันของพนักงานในองค์กรแห่งหนึ่งแตกต่างกัน อาจจะมีเหตุผลมาจากพนักงานที่แต่งงานแล้วมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบมากกว่าคนโสด จึงไม่นิยมที่จะโยกย้าย เปลี่ยนงานบ่อยๆ เนื่องจากอาจเกิดความไม่มั่นคงในอาชีพได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lincoin; & Kalleberg (วัฒนา. 2542: 57) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในประเทศญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา พบว่า คนที่แต่งงานแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด เนื่องจากคนที่แต่งงานแล้วมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบมากกว่าคนโสด ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการย้ายองค์กรในการทำงาน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรกฤษณ์ อัครโกวิทกุล (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทจัดการข้อมูลแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทจัดการข้อมูลแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน เนื่องจากสถานภาพโสด สมรส หรือหย่าร้าง/หม้าย ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานขององค์กร แต่มุ่งเน้นในเรื่องของความรู้ความสามารถของพนักงานเป็นสำคัญ แม้ว่าพนักงานจะมีสถานภาพใด ก็มีโอกาส และสิทธิเท่าเทียมกัน

6. พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 6 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์

การทำงาน 6-15 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 15 ปีขึ้นไป ตามลำดับ ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องจากพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่ามีความพึงพอใจในนโยบายและรูปแบบการบริหารงานของธนาคาร เชื่อในวิสัยทัศน์และค่านิยม ทำให้ยังคงที่จะร่วมงานกับธนาคารต่อไปอีกทั้งผลประโยชน์ในด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ทำให้พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่ามีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิตา ลิ้มสวัสดิ์ (2551) ศึกษาเรื่อง จริยธรรมในหน้าที่ธุรกิจขององค์กรที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานที่มีอายุงานในธนาคารแตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุงานมากกว่าจะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ โอสธอานวยโชค (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษาพนักงานบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง พบว่า ระยะเวลาการทำงานไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แม้ว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยก็มีความผูกพันต่อองค์กรเหมือนกัน แต่อาจขึ้นอยู่กับการวางนโยบายในองค์กร ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ตลอดจนผลตอบแทนที่ได้รับไม่ว่าจะผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงิน

7. พนักงานที่มีสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องจากธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีโครงสร้างของตำแหน่งงาน ลักษณะงานที่ทำ หน้าที่ความรับผิดชอบ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่เหมาะสมกับแต่ละสังกัดสายงาน จึงทำให้พนักงานที่มีสังกัดสายงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรทัย ตั้งทองเพชร (2547) ศึกษาเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท GMM GRAMMY จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานบริษัท GMM GRAMMY จำกัด(มหาชน) ที่มีฝ่ายงานแตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะบริษัทให้ความสำคัญกับฝ่ายงานต่างๆภายในองค์กรอย่างเท่าเทียมกัน มีการบริหารจัดการฝ่ายงานต่างๆอย่างเสมอภาค จึงทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปภาดา ดันตรารักษ์กุล (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ พบว่าบุคลากรที่สังกัดหน่วยงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นงนุช กลัดทอง (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านแผนกที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจและค่าครองชีพ และเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ปริมาณงานที่รับผิดชอบ จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ โอสธอานวโยช (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทที่ศึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษาพนักงานบริษัทที่ศึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยด้านเงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการโดยรวม มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยพนักงานขององค์กรได้เงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการในระดับที่เหมาะสม ยุติธรรม และเป็นที่น่าพอใจ ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณี บริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันทางการเงิน พบว่า พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันทางการเงิน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง

2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่จำเป็นในการทำงาน รวมทั้งมีสถานที่ทำงานสะอาด ปลอดภัย ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีการจัดการทางออกฉุกเฉินภายในอาคารเพียงพอสำหรับการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้น และมีสวัสดิการ สิทธิประโยชน์จากธนาคารอย่างเพียงพอ จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพันธ์ อุณหประเสริฐกุล (2549) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานแจกใบปลิวของบริษัท เอ.บี.อี. พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยต่อสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานแจกใบปลิว มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมากถึงปานกลาง ส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรพนักงาน

3. การพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีโอกาสได้นำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาดูงาน หรือเข้าอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรสิริ อาสาเสนีย์ (2546) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการ

ทำงานของวิศวกรของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า วิศวกรยอมรับว่า การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง จะทำให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมทั้ง ยอมรับว่าเมื่อได้รับการพัฒนา ฝึกอบรม สัมมนา ดูงานแล้ว วิศวกรรู้สึกว่าการปฏิบัติงานได้ ดีกว่าเดิม อยู่ในระดับสูง ส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสและการพัฒนา ความสามารถมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรพนักงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานทราบถึงเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นอย่างชัดเจน หรือมีความมั่นใจใน การทำงานว่ามีงานทำ มีรายได้ ไม่มีความรู้สึกที่จะถูกปลดออก หรือถูกเลิกจ้างอย่างไม่เป็นธรรม ก็ ย่อมทำให้พนักงานได้รับรู้ว่าตนเองยังมีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน จะส่งผลให้ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของสตีเยอร์และพอตเตอร์ (Steers & Porter, 1974) ที่กล่าวว่า โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและประสบความสำเร็จในงาน ปัจจัยลักษณะงานเป็นสิ่งที่มียุทธพลต่อความผูกพันต่อองค์กร จะเสริมให้พนักงานมีความผูกพัน ต่อองค์กรมากขึ้นตามที่พนักงานมีการคาดหวัง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีนิธยา ปุเต๊ะ (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร : กรณี พนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) พบว่า ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้าน โดย พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยม จะได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชา ทั้งในเรื่อง ค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งงานที่ดีขึ้นอย่างชัดเจน

5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึง เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้พนักงานได้ทำงานร่วมกัน มีการยกย่อง การ ยอมรับ การให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาในการทำงานจากหัวหน้างานและ ผู้ร่วมงานอยู่เสมอ จะทำให้พนักงานรู้สึกมีความสุขเกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้พนักงานมีความ ผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ เฮอริบีนิก และอัลตูโต (Hrebiniak; & Alutto, 1972) พบว่า ความไว้วางใจระหว่างบุคคลจะมีความสำคัญต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ที่อยู่ ร่วมกันในสังคม การที่บุคคลเห็นว่าสภาพแวดล้อมทางสังคม ในองค์กรมีลักษณะของการร่วมมือ ช่วยเหลือเป็นมิตรจะทำให้ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร แต่ถ้าองค์กรใดมีลักษณะของ การขาดความร่วมมือ หรือมีความเป็นมิตรน้อยก็ทำให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมลรัตน์ อินทะเสย์ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน ของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง กรณีศึกษา กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management พบว่า ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของ

พนักงานสถาบันการเงิน โดยหากได้รับความร่วมมือในเรื่องงาน และมีการประสานงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีในการทำงาน มีผลทำให้พนักงานมีความพอใจมาก ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรมากขึ้น

6. สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน หรือระเบียบ/ข้อบังคับในการปฏิบัติงานไม่จำกัดสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีราภัทร ชติยะหล้า (2555) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเมืองลำพูน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรก้าวก่ายหรือล่วงล้ำสิทธิส่วนบุคคลของคนอื่นมากเกินไป ควรรู้จักหน้าที่รับผิดชอบของตนเองและเคารพสิทธิของผู้อื่น หน้าที่ที่รับผิดชอบควรมีการมอบหมายงานให้ชัดเจน เพื่อลดการเลื่อมล้ำหรือการก้าวก่ายการทำงานโดยมิได้ตั้งใจ และจะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่เป็นอุปสรรคในการใช้ชีวิตของพนักงานกับครอบครัว จะทำให้พนักงานมีเวลาพักผ่อนเพียงพอ จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรินทร์ มะระกานนท์ (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทเอกชนในจังหวัดลพบุรี พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีนิญา ปู่เต๊ะ (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร : กรณีพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) พบว่า ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้าน โดยเมื่อองค์กรมีการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวเพิ่มมากขึ้น พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้น

8. งานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าธนาคารมีการสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสร่วมมือในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ หรือมีการรณรงค์ให้พนักงานตระหนักและสร้างจิตสำนึกให้มีส่วนในการ

ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533) ศึกษาเรื่อง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณี การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า การมีส่วนร่วมพัฒนาสังคมขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม/องค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรินทร์ มะระกานนท์ (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทเอกชนในจังหวัดลพบุรี พบว่า เมื่อองค์กรที่พนักงานได้ทำงานได้มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการช่วยเหลือในเรื่องการประสูตทุพภิกขภัยหรือการรักษาสุขภาพแวดล้อมในเขตชุมชน ส่งผลให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอก ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการได้ทำงานที่องค์กรของตนเองนั้นมีคุณค่าและเกิดความภูมิใจ ส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดีทั้ง 8 ด้าน และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลและองค์กรให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และยังเป็นปัจจัยที่ผู้บริหารจำเป็นต้องรักษาให้อยู่ในระดับที่ดีเช่นนี้หรือดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานให้สูงขึ้น และรักษาบุคลากรให้อยู่กับธนาคารต่อไป ดังนั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุน้อย มีประสบการณ์การทำงานน้อย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อย และสถานภาพโสด มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย ดังนั้น ธนาคารควรให้ความใส่ใจดูแลพนักงานให้มากขึ้น เช่น มีการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของพนักงาน มีการสนับสนุนให้ไปศึกษาดูงาน เข้าอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน หรือมีการมอบหมายให้พนักงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์และพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับตนเองและธนาคารอยู่ตลอด อีกทั้งธนาคารต้องสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยชี้แจงนโยบายด้านเส้นทางความก้าวหน้าในการทำงานให้ชัดเจน (Career Path) เพื่อให้พนักงานได้รับรู้ถึงเส้นทางความก้าวหน้าของตนเอง และสร้างความรู้สึกรับรู้ในอาชีพ มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ความเต็มใจ พร้อมทั้งจะทุ่มเทความสามารถในการทำงาน เกิดความผูกพันต่องานที่ทำ และสร้างความผูกพันต่อธนาคารอย่างยั่งยืนต่อไป

2. จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับดี แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางในข้อการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจและค่าครองชีพในปัจจุบัน ดังนั้น ธนาคารควรจะกำหนดนโยบายการจ่ายค่าจ้างค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและค่าครองชีพในปัจจุบันให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เพียงพอกับความเป็นอยู่ของพนักงาน ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอเพิ่มขึ้น และยังส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและความผูกพันกับธนาคารสูงขึ้นด้วย

3. จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การสนับสนุนให้พนักงานไปศึกษาดูงาน หรือเข้าอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ ได้รับคะแนนน้อยที่สุด ดังนั้น ธนาคารควรจัดให้พนักงานมีการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง มีการไปศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำมาพัฒนาศักยภาพของพนักงานและประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้นและมีโอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพที่สูงขึ้น เพื่อให้คุณภาพชีวิตของพนักงานในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานสูงขึ้น และพนักงานเกิดความพึงพอใจและความผูกพันกับธนาคารเพิ่มมากขึ้น

4. จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานทราบถึงเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นของตัวเอง ได้รับคะแนนน้อยที่สุด ดังนั้น ธนาคารควรมีนโยบายหรือแนวทางเรื่องเส้นทางความก้าวหน้าในแต่ละตำแหน่งงานให้ชัดเจนและสื่อสารให้กับพนักงานได้ทราบอย่างทั่วถึง ซึ่งจะส่งผลให้คุณภาพชีวิตของพนักงานในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น พนักงานเกิดความพึงพอใจและความผูกพันกับธนาคารมากยิ่งขึ้น

5. จากการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นธนาคารควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้านให้มากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลและองค์กร และส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและความผูกพันกับธนาคารเพิ่มสูงขึ้น เช่น กำหนดนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งและปริมาณงานที่รับผิดชอบ และสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและค่าครองชีพในปัจจุบัน การเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน มีการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น เพื่อให้สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้แก่องค์กร และยังคงดึงดูดและรักษาบุคลากรของธนาคารไว้ได้ตลอดไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่อาจมีความสัมพันธ์ หรืออาจส่งผลกับความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ เช่น ความเครียด วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ เป็นต้น เพื่อให้องค์กรสามารถนำผลการวิจัยมาปรับปรุงการบริหารทรัพยากรบุคคลและองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น

2. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นควรทำการศึกษาวจัยอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความคิดเห็น และความพึงพอใจของพนักงานในด้านต่างๆ มีโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลงไป อาจส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรเปลี่ยนแปลงไปด้วย ดังนั้นการวิจัยอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้องค์กรสามารถหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาภายในองค์กรได้ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน

3. ควรมีการศึกษาและทำวิจัยกับพนักงานที่สังกัดสาขา หรือสำนักงานเขตต่างๆ เพิ่มเติม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลให้ตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมยิ่งขึ้น





บรรณานุกรม

- กรรทอง อยู่สุข. (2533). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วาณิชย์ปัญญา. (2542). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2545). การใช้ spss for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ซี เค แอนด์ เอส โฟโตสตูดิโอ.
- (2548). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2548). การใช้ spss for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- จักรกฤษณ์ อัครโพธิกุล. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทจัดการข้อมูลแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยวัฒน์ โอสมถอำนาจโชค. (2555). ปัจจัยเชิงจิตวิสัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัทที่ศึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษาพนักงานบริษัทที่ศึกษาด้าน ระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชานนทร์ ปวงละคร. (2551). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ปตท.จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มธุรกิจน้ำมัน. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชินโรส คงเอียด. (2549). ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เทพนมิตร.
- ถนอมศรี แดงศรี. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลชั้นนำของรัฐแห่งหนึ่ง. สืบค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2554, จาก aster.spu.th/file/user/67/upload/Abstract/Tanomsri.pdf
- เทียนฉาย กิระนันท์. (2528). ประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- ทิพวรรณ ศิริคุณ. (2542). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณี บริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- ธีระ วีรธรรมสาธิต. (2532). ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซีเมนต์. สารนิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธีรภัทร ขัตติยะหล้า. (2555). คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเมืองลำพูน. การค้นคว้าอิสระ ร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่.
- ธีรินทร์ มะระกานนท์. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทเอกชนในจังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นงนุช กัดทอง. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. ปัญหาพิเศษ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นฤมล มีเพียร. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์ ศศ.ม (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิศารัตน์ ศิลปะเดช. (2540). ประชากรกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต. เอกสารประกอบการสอน รายวิชา 2530201. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- ปภาดา ตันตรารักษ์กุล. (2551). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์การของบุคลากรสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประมะ สตะเวทิน. (2533). หลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- ประภาศรี บุญญวัฒน์วินิชย์. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปิยาพร ห้องแซง. (2555). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2554). คุณภาพชีวิตการทำงาน. สืบค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2554, จาก <http://www.m.society.go.th/document/article-3489.doc>
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2529). เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- พรรษศิริ อาสาเสนีย์. (2546). การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร บริษัทแอตวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พิชิต พัทธกะเทพสมบัติ และคนอื่น. (2552). ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร: ความหมาย ทฤษฎี วิธีวิจัย การวัด และการวิจัย. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม. หน้า 158-159, 162, 163, 170, 179, 191, 193, 220-221.
- ภคินี โอพาริกชาติ. (2547). คุณภาพชีวิตในการทำงานของครูในโรงเรียนที่เปิดสอบช่วงชั้นที่ 3-4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1. สารนิพนธ์ กศ.ม (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ภรณ์ กীরติบุตร. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ภัทรา หิรัญรัตนพงษ์. (2542). การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัทไดกิ้น อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด. ปรินิพนธ์ วท.ม (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รสสุคนธ์ ฤาชาเกียรติกุล. (2550). ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รุจี อุตศิลป์ศักดิ์. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอ เมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ วท.ม (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- วรพล นันทเกษม. (2540). ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดฝ่ายอำนวยการกอง ตำรวจทางหลวง. วิทยานิพนธ์ วท.ม (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วัลภา พัวพงษ์พันธุ์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มวิชาชีพ เฉพาะของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ว่าที่ร้อยตรี อภิชัย ศรีเมือง. (2539). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานและลูกจ้างเทศบาลใน จังหวัดนครศรีธรรมราช. สารนิพนธ์ ศศ.ม (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิมลรัตน์ อินทะเสย์. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง กรณีศึกษา กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2553). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2525). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ศรินญา ปู่เต๊ะ. (2552). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่)*. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์.
- (2548). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สรรเสริญ เตชะบุรพา. (2545). *การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเล*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สรวงสวรรค์ ต๊ะปิ่นตา. (2541). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สิตา ลิ้มสวัสดิ์. (2551). *จริยธรรมในหน้าที่ธุรกิจขององค์กรที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุธินี เตชะตา. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด(มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุปรียา เตชะอศวนันท์. (2551). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ ข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 5. การค้นคว้าอิสระ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวิมล พิมพ์ศิริ. (2555). *ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของ พนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- โสภา ทรัพย์มากอุดม. (2533). *ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร การศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (บริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2529). *ความผูกพันต่อองค์กร*. วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. หน้า34-41.

- อรรถัย ตั้งทองเพชร. (2547). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท GMM GRAMMY จำกัด(มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรพินท์ มุสิกนวบุด. (2547). *คุณภาพชีวิตการทำงาน ความสำเร็จทางการบริหารกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรพินท์ สุขสถาพร. (2542). *ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีกรมส่งเสริมการเกษตร*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รายงานอัตรากำลังพนักงาน, ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล. สืบค้นเมื่อ กรกฎาคม 2556, จาก <http://www.intranet.ktb>
- Angle, H.L.; & Perry. J.L. (1981). *An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness*. Administrative Science Quarterly.
- Bruce Buchanan. (1974, March). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*. 19: 533.
- Dunham, R B; Grube, J A ; & Castaneda, M B (1994). Organizational Commitment: The Utility of an Integrative Definition. *Journal of Applied Psychology*. 79(3). p.371.
- Ferrans, CE; & Power, MJ. (1992, February). Psychometric Assessment of the Quality of Life Index. *Research in Nursing and Health*. 15(1): 29-38.
- Fukami, Lynthia V.; & Larson. (1984). "Commitment to Company and Union". *Journal of Applied Psychology*.
- Hackman, R. J.; & Suttle, L. J. (1984). *Improving Life at Work ; Behavior Science Approach to Organizational Change*. Santa Monica, Calif: Goodyear Publishing.
- Hom, Peter W; & Griffith, Rodge W. (2001). *Retaining Valued Employee*. Thousand Oaks: SAGE Pub.
- Hrebiniak, L.C; & Alutto. J.A. (1972). Personal and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*. 15: 555-572
- Huse, E. F.; & Cummings, T. G. (1985). *Organization Development and Change*. Minnesota: West Publishing.
- Kanter, Rosabeth M. (1968, January). Commitment and Social Organization : A study of Commitment Mechanim in Utopian Community. *American Sociological Review*. 37: 449.

- Louis, Karen Seashore. (1998, March). "Effect of Teacher Quality Work Life Secindary Schools on Commitment and Sense of Efficacy". *School Effectiveness and School Improvement (CD-ROM)*. 9(1): 1.27.
- Marsh, R.; & Mannari, H. (1977, May). Organizational Commitment and Turnover: A Prediction Study. *Administrative Science Quarterly*. 22(4): 57.
- Mowday, R.T., Steers, Richard M., Porter, L.W.; & Boulin. (1974). "Employee - organization linkages : The Labour Management Quality of Working Life Project at Parkside Hospital". Organization Development in Health Care Organizaton. New York: Addison – Wesby.
- Steers, R.M.; & L.W. Porter. (1983). *Motivation and Work Behavior*. 3rd ed. New York: McGraw – Hill.







ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม
คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีเนื้อหาสอบถามข้อมูลในสารนิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่”

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะค้นคว้า รวบรวมข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อวิเคราะห์ผลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่
- ตอนที่ 2** ความคิดเห็นของท่านต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่
- ตอนที่ 3** ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ผู้วิจัย

นางสาวไตรดี โชคคณะวัฒนา
 นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ
 ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 21 ปี - 30 ปี

☐ 31 - 40 ปี

☐ 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 15,001 - 25,000 บาท

☐ 25,001 - 35,000 บาท

☐ 35,001 - 45,000 บาท

☐ 45,001 - 55,000 บาท

☐ 55,001 บาทขึ้นไป

5. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ อื่นๆ

6. ประสบการณ์การทำงาน : ระยะเวลาในการทำงานให้กับธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

☐ น้อยกว่า 6 ปี

☐ 6 - 10 ปี

☐ 11 - 15 ปี

☐ 15 ปีขึ้นไป

7. สังกัดสายงาน

☐ สายงานทรัพยากรบุคคลและบรรษัทภิบาล

☐ สายงานปฏิบัติการ

☐ สายงานธุรกิจภาครัฐ

☐ สายงานบริหารการเงิน

ส่วนที่ 2 : ความคิดเห็นของท่านต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่
คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
<u>1.ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ</u>					
- ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกันในบริษัทอื่น					
- ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจและค่าครองชีพในปัจจุบัน					
- ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่งและปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ					
<u>2.ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ</u>					
- สถานที่ทำงานมีความสะอาด ปลอดภัย และมีอากาศถ่ายเทสะดวก เอื้อต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
- การจัดการทางออกฉุกเฉินภายในอาคารมีเพียงพอสำหรับการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้น					
- ท่านได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์จากธนาคารอย่างเพียงพอ เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี ค่ารักษาพยาบาล สถานที่ออกกำลังกาย (Fitness) เป็นต้น					
<u>3.ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน</u>					
- ท่านมีโอกาสดำเนินการความรู้ความสามารถของท่านมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
- ท่านได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาดูงาน หรือเข้าอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ					
- ท่านมีโอกาสดำเนินการพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถในการทำงานอยู่เสมอ เช่น ได้รับการสอน หรือชี้แนะวิธีการทำงาน					
<u>4.ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน</u>					
- ท่านทราบถึงเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นของตัวท่านเอง					
- ท่านมีความมั่นใจในการทำงาน ไม่มีความรู้สึกที่จะถูกปลดออก ไล่ออก และพักงานจากธนาคาร					
- ท่านรู้สึกว่าชีวิตมีความมั่นคงมากขึ้นเมื่อได้ทำงานที่ธนาคาร					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
กรุงไทย สำนักงานใหญ่					
5.ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น					
- เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านสามารถขอคำปรึกษาจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ					
- ในหน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน					
- ท่านมีทัศนคติและสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานของท่าน มีการประสานงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
6.ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน					
- เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน					
- ธนาคารเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของท่านไว้เป็นอย่างดี เช่น ประวัติทางการแพทย์หรือสุขภาพ					
- ระเบียบและข้อบังคับในการปฏิบัติงานไม่จำกัดสิทธิส่วนบุคคลของท่าน					
7.ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม					
- การทำงานไม่เป็นอุปสรรคในการใช้ชีวิตของท่านกับครอบครัว					
- ท่านมีเวลาว่างเพียงพอหลังเลิกงาน / วันหยุด เพื่อให้กับครอบครัว ตนเองและเพื่อนๆ					
- ท่านมีเวลาพักผ่อนเพียงพอและมีเวลาในการดูแลสุขภาพตนเองได้อย่างมีความสุข					
8.ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคม					
- หน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์เสมอ					
- มีการรณรงค์ให้พนักงานตระหนักและสร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน					
- หน่วยงานของท่านมีการรณรงค์ให้พนักงานปฏิบัติตนเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม เช่น ปฏิบัติตามกฎหมาย เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน					

ส่วนที่ 3 : ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
- ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายและรูปแบบการบริหารงาน ของธนาคารของท่าน					
- ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่มี อย่างเต็มที่เพื่อให้งานของธนาคารประสบผลสำเร็จ					
- ท่านรู้สึกว่าเป็นปัญหาของธนาคาร เปรียบเสมือนปัญหาของท่านที่ ต้องช่วยกันแก้ไข					
- ท่านมีความภูมิใจและยินดีที่จะบอกกับใครๆว่าท่านเป็น พนักงานคนหนึ่งของธนาคารกรุงไทย					
- ท่านรู้สึกมีความสุขและพอใจที่ได้ทำงานที่ธนาคารแห่งนี้ เปรียบเสมือนว่าธนาคารกรุงไทยเป็นบ้านหลังที่สอง ของท่าน					
- ท่านปรารถนาจะทำงานกับธนาคารแห่งนี้ตลอดไปจน เกษียณอายุ					
- ท่านยินดีที่จะร่วมงานกับธนาคารแห่งนี้ แม้องค์กรอื่นจ่าย ค่าตอบแทนที่สูงกว่า					

***** จบแบบสอบถาม *****

ผู้จัดทำแบบสอบถาม ขอขอบคุณที่ท่านให้ความกรุณาเสียสละเวลาและให้ความร่วมมือ

ในการตอบแบบสอบถาม



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. อ.ดร.ธนภูมิ อติเวทิน	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อ.จิตอุษา ชันทอง	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	ไศรดี โชคคุณะวัฒนา
วันเดือนปีเกิด	5 พฤษภาคม 2527
สถานที่เกิด	เพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	89/420 ถนนบรมราชชนนี แขวงอรุณอมรินทร์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าหน้าที่อาวุโสงานเลขานุการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2546	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนเบญจมเทพอุทิศ
พ.ศ. 2549	วท.บ. วิทยาศาสตร์บัณฑิต จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ. 2557	บธ.ม. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ