

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน
กลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม 2555

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน
กลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน
Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม 2555

วันชัย ศกุนตนาค. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาผลของลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพัน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพัน ของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA และสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลวิจัย พบว่า

1. ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพเป็นโสดหรือแยกกันอยู่ มีวุฒิการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท และ มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ 1 - 5 ปี

2. พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน และระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

WORK MOTIVATION ASSOCIATING WITH JOB ENGAGEMENT
OF SERVICE DESK EMPLOYEES OF A BANK



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

October 2012

Wanchai Sakuntanak. (2012). *Work motivation associating with job engagement of Service Desk employees of a Bank*. Master's Project, M.B.A. (Management).
Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.
Project Advisor: Professor Dr.Paiboon Archarungroj.

This research aims to study the effects of personal characteristics on job engagement, and the relationship between motivation and job engagement of a Service Desk employees of a Bank. The instrument used for data collection was questionnaire; the statistics used in analyzing the data were percentage, mean, standard deviation, t-test for testing the difference of means, One-way ANOVA analysis of variance and Pearson product moment correlation coefficient.

Research results were as following:

1. The result showed that the majority of respondents are women, age between 21-30 years old, single or separate, holding higher than bachelor' s degree, have salary between 20,001-30,000 Baht, and have worked for the bank for between 1-5 years.
2. The officers with differences in gender, age, marital status, and highest education level have difference level of job engagement at significant level of 0.05.
3. The officers who have differences in salary and employment duration with the bank does not have difference level of job engagement at significant level of 0.05.
4. Work motivation in terms of job success, job nature, job responsibility, career progression, acceptance and respects received from peers, salary and the relationship with the supervisor are correlated with overall job engagement of the employees at significant level of 0.01.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของ
พนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง ของ วันชัย ศกุนตนาถ ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

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

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

คณะกรรมการสอบ

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

ประธาน

.....
(อาจารย์ สนิฏฐากร ชูทรัพย์)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.ชนภูมิ อติเวทิน)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

วันที่ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2555

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถของ อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ ที่ให้เกียรติรับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ โดยให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการวิจัยฉบับนี้ด้วยความห่วงใย นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์สิม္มากร ชูทรัพย์ และอาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ตรวจแบบสอบถาม และให้คำแนะนำถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์เป็นอย่างยิ่งกับผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความรู้ ทั้งในทางทฤษฎี รวมถึงการประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการศึกษาของผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง ทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งความช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อในด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัย

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

สุดท้ายนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาแด่คุณบิดามารดา ครูและอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอนและวางรากฐานแห่งการศึกษาแก่ผู้วิจัย หวังว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ และเกี่ยวข้อง หากมีข้อผิดพลาดประการใด ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

วันชัย ศกุนตนาค

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
ตัวแปรที่ทำการศึกษา	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
สมมติฐานในการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์	8
แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	18
ประวัติความเป็นมาของกลุ่มงาน Service Desk	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	35
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	35
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	40
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	60

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	86
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย.....	86
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	90
อภิปรายผล.....	98
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	104
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	106
บรรณานุกรม.....	107
ภาคผนวก.....	113
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	114
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	120

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงการกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 2.....	37
2 แสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ย ต่อการแปลความหมายจัดอันดับของแบบสอบถาม ส่วนที่ 2.....	38
3 แสดงการกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 3.....	38
4 แสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ย ต่อการแปลความหมายจัดอันดับของแบบสอบถาม ส่วนที่ 3	39
5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อัตราเงินเดือน และ ระยะเวลาการทำงานใน ธนาคารแห่งนี้	47
6 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ที่จัดกลุ่มใหม่	50
7 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยรวมแต่ละรายด้านของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	51
8 แสดงระดับปัจจัยแรงจูงใจเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง ในด้านความสำเร็จในการทำงาน	52
9 แสดงระดับปัจจัยแรงจูงใจเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง ในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	53
10 แสดงระดับปัจจัยแรงจูงใจเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง ในด้านความรับผิดชอบ	54
11 แสดงระดับปัจจัยแรงจูงใจเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	55
12 แสดงระดับปัจจัยแรงจูงใจเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	56
13 แสดงระดับปัจจัยแรงจูงใจเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง ในด้านเงินเดือน	57
14 แสดงระดับปัจจัยแรงจูงใจเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	58
15 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง เกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรโดยรวม	59

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามเพศ.....	61
17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุต่อความผูกพันของพนักงาน Service Desk ในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง.....	62
18 แสดงการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงาน Service Desk ในองค์กรธนาคารแห่ง หนึ่งจำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	63
19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	64
20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	65
21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอัตราเงินเดือนต่อความผูกพันของพนักงาน Service Desk ในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง.....	66
22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้อ ความผูกพันของพนักงาน Service Desk ในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง.....	67
23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ใน ด้านความสำเร็จในการทำงานต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคาร แห่งหนึ่ง.....	68
24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ใน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคาร แห่งหนึ่ง.....	70
25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความรับผิดชอบ ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคาร แห่งหนึ่ง.....	72
26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ใน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กร ธนาคารแห่งหนึ่ง.....	74
27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ใน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กร ธนาคารแห่งหนึ่ง.....	76

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน ในด้านเงินเดือน ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง..	78
29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กร ธนาคารแห่งหนึ่ง.....	80
30 แสดงแสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	82



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

- | | |
|-----------------------------|----|
| 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 6 |
| 2 วงจรการวิจัย..... | 18 |



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากสถานการณ์ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากความผันผวนของสภาพเศรษฐกิจของประเทศ ความผันผวนทางการเมือง ภัยทางธรรมชาติ รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป จึงส่งผลให้องค์กรต่างๆต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย รูปแบบการบริหาร โครงสร้างองค์กร เพื่อให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ส่งผลให้ธนาคารแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศ ต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ด้วย

ดังนั้น “พนักงาน” หรือบุคลากรถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เนื่องจากพนักงานเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรอื่น ซึ่งสามารถทำให้สภาพการบริหารองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์กรใดแม้ว่าจะมีเงินทุนมากมาย มีระบบการจัดการที่ล้ำเลิศ สิ่งเหล่านี้ไม่อาจทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ถ้าปราศจากพนักงานที่มีความสามารถ ความตั้งใจ ความเต็มใจ และความพอใจในงาน ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีวิธีบริหารจัดการพนักงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะธำรงรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรตลอดไป

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา กลุ่มงานบริการ Service desk ซึ่งเป็นกลุ่มงานหนึ่งในธนาคารแห่งหนึ่ง กำลังประสบปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีอัตราการลาออกของพนักงานสูง ส่งผลให้องค์กรมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย รูปแบบการบริหาร และโครงสร้างองค์กรใหม่ เพื่อให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน ซึ่งการปรับตัวไปในทิศทางดังกล่าว แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ย่อมมีผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญ เพื่อทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน และปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรแห่งนี้ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลเบื้องต้นมาปรับใช้ในการแก้ปัญหาให้พนักงานเกิดความรักและความผูกพันในองค์กรมากยิ่งขึ้น เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและเป็นการธำรงรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีคุณค่าให้อยู่กับองค์กรต่อไปในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อัตราเงินเดือน และ ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งหนึ่ง ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานขององค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานในธนาคารแห่งหนึ่ง
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาและวางแผนเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความผูกพันต่อธนาคารแห่งหนึ่งของพนักงานในอนาคต
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานกลุ่มงาน Service Desk ในธนาคารแห่งหนึ่งทั้งหมด จำนวน 100 คน (ข้อมูล ณ ธันวาคม 2554) (เนื่องจากไม่ได้รับการอนุญาตให้เปิดเผยชื่อบริษัท จึงใช้ธนาคารแห่งหนึ่ง)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานกลุ่มงานบริการ Service Desk ในธนาคารแห่งหนึ่ง โดยเก็บข้อมูลจากทุกๆ หน่วยของประชากร คือ จากจำนวนพนักงานทั้งหมดเท่ากับ 100 คน

ตัวแปรที่ทำการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1. ลักษณะส่วนบุคคล

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 21 – 30 ปี

1.2.2 31 – 40 ปี

1.2.3 41 – 50 ปี

1.2.4 51 ปี ขึ้นไป

1.3 สถานภาพสมรส

1.3.1 โสด/แยกกันอยู่

1.3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

1.4.1 ปริญญาตรี

1.4.2 สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 อัตราเงินเดือน

1.5.1 10,001 – 20,000 บาท

1.5.2 20,001 – 30,000 บาท

1.5.3 30,001 – 40,000 บาท

1.5.4 มากกว่า 40,001 บาท ขึ้นไป

1.6 ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้

1.6.1 1 – 5 ปี

1.6.2 6-10 ปี

1.6.3 11-15 ปี

1.6.4 มากกว่า 15 ปี

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน

2.2 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

2.3 ด้านความรับผิดชอบ

2.4 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

2.5 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

2.6 ด้านเงินเดือน

2.7 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ตัวแปรตาม (Dependent)

ความผูกพันต่อองค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ลักษณะส่วนบุคคล** ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อัตราเงินเดือน และ ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้

2. **กลุ่มงาน Service Desk** หมายถึง กลุ่มงานสนับสนุนการปฏิบัติงานระบบงานของธนาคาร อาทิเช่น ระบบงานเงินฝาก ระบบงานสินเชื่อ ระบบงานเอทีเอ็ม ระบบงานบัตรเครดิต เป็นต้น ซึ่งจะให้คำปรึกษาวิธีการแก้ไขปัญหาระบบงานของธนาคารสำหรับพนักงานและเจ้าหน้าที่สาขาของธนาคาร

3. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานกลุ่มงาน Service Desk ที่ปฏิบัติงานในธนาคารแห่งหนึ่ง

4. **แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นสิ่งกระตุ้น หรือเป็นแรงผลักดันจากความต้องการที่ทำให้พนักงานมีความเต็มใจและพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้นโดยประกอบด้วยปัจจัยแต่ละด้าน ดังนี้

4.1 **ความสำเร็จของงาน** หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดีตามที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทำให้เกิดแรงจูงใจการทำงาน

4.2 **ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ** หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ ปริมาณงานที่เหมาะสม งานที่ทำความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และลักษณะกระบวนงานชัดเจน

4.3 **ความรับผิดชอบ** หมายถึง การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในงานที่ชัดเจน การที่ได้รับมอบหมายงานใหม่ๆ ที่มีความสำคัญต่อองค์กร มีอำนาจตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ และงานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับตัวพนักงาน

4.4 **ความก้าวหน้าในการทำงาน** หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของพนักงานในองค์กร การได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

4.5 **ด้านการได้การยอมรับนับถือ** หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันและระหว่างแผนก หรือ บุคคลอื่นๆ ทั้งในด้านความคิดเห็น ความสามารถ และการปฏิบัติงาน

4.6 ด้านเงินเดือน หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความยุติธรรมในการปรับเงินเดือนให้กับพนักงาน มีมาตรฐานเงินเดือนของพนักงานมีความเหมาะสมและชัดเจน การจ่ายเงินเดือนตรงตามกำหนด และเงินเดือนหรือผลประโยชน์เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน

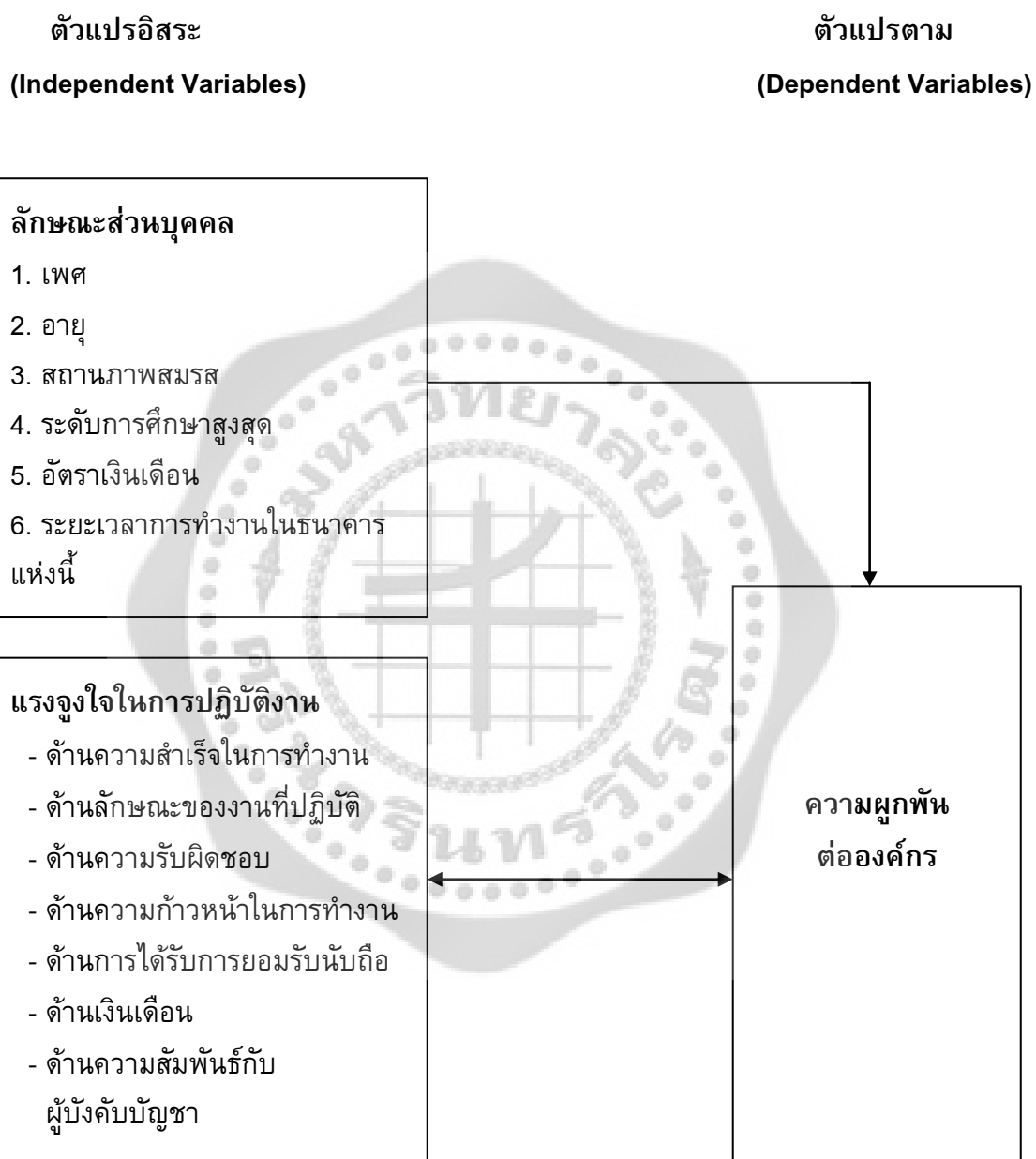
4.7 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง หมายถึง ลักษณะการทำงานของ ผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ได้แก่ การมอบหมายงาน การให้คำแนะนำ การประเมินผลการทำงาน

5. ความผูกพันของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึก ทัศนคติที่ดี และพฤติกรรมที่แสดงออกต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นความรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร โดยพิจารณาสิ่งที่ได้รับตอบแทนจากองค์กร และความต้องการคงอยู่กับองค์กรต่อไป



กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง” มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สูงสุด อัตราเงินเดือน และ ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 3.1 ความหมายของความผูกพัน
 - 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 3.3 ความสำคัญเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 3.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
 - 4.1 ความหมายของแรงจูงใจ
 - 4.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจูงใจ
 - 4.3 ทฤษฎีการจูงใจของแมคเคิลล์แลนด์
 - 4.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก
5. ประวัติความเป็นมาของกลุ่มงาน Service Desk
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

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

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

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

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

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

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์

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

ในหน่วยงานขององค์กรต่างๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละบุคคลจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล จะเป็นดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and job performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การทำงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนแปลงมีน้อยลง ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนที่มากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การทำงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and job performance) จากการศึกษาทั่วไปในเรื่องความสามารถเกี่ยวกับงานกับการแก้ปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้อยตามมากกว่าเพศชายและ เพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกลและความหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงาน และ ในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital status and job performance) จะพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงานและมีอัตราลาออกจากการงานน้อยกว่าผู้ที่ เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่ เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบเห็นคุณค่าของงานและมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and job performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ มีความพึงพอใจในงานสูง

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

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

นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่ มีอายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อ เพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาดำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

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

เดอร์เฟอร์ (พีระ จิโรโสภณ, ม.ป.ป.: 645-646; อ้างอิงจาก Defleur, Melvin. 1996. Theories of Mass Communication.) ได้เสนอทฤษฎีที่กล่าวถึงตัวแปรแทรก (Intervening Variables) ที่มีอิทธิพลในกระบวนการสื่อสารมวลชนถึงผู้รับสาร และเกิดผลโดยตรงทันที แต่มีปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่นปัจจัยทางจิตวิทยา และสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสารนั้น DeFleur ได้สอน ทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ดังนี้

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory)

เดอร์เฟอร์ (DeFleur. 1996) ได้เสนอหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคลดังนี้

1. มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาบุคคล
2. ความแตกต่างนี้ บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาค หรือทางร่างกายแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วมาจากความแตกต่างกันที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้
3. มนุษย์ซึ่งถูกชูปเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่างๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง
4. จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

ความแตกต่างดังกล่าวนี้ได้กลายเป็นสภาวะเงื่อนไข ที่กำหนดการรับรู้ข่าวสารมีบทบาทอย่างสำคัญต่อการรับรู้ข่าวสาร

2. แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน

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

1. การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal interaction) คุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งมีเป้าหมาย มีความต้องการของบุคคล จะต้องมีความเชื่อ ความศรัทธาที่บุคคลนั้นยึดถือ ที่สำคัญคือต้องมีความนึกคิดที่แตกต่างจากบุคคลอื่น และมีความต้องการเป็นสมาชิก
2. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ผู้ที่เป็นผู้บริหารหรือผู้นำนั้น ควรมีความสามารถในการทำงาน และมีหน้าที่ที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ดังนี้

2.1 การบริหารงานมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย ให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น แก้ปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน

2.2 ใ้บุคลากรรู้จุดมุ่งหมายของงาน และเป้าหมายขององค์กร

2.3 ใ้บุคลากรเกิดความรัก ความผูกพัน ความศรัทธาแก่องค์กร โดยผู้บริหารพยายามกระทำใ้ผู้ใ้บังคับบัญชาของตนมีทัศนคติที่ดีกับผู้บริหารก่อน

2.4 มอบหมายงานที่บุคลากรสนใจ พอใจที่จะปฏิบัติให้บุคลากรมีความรู้สึกถึงความสำเร็จของงานว่าเป็นของทุกคน และให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

2.5 มีการให้ผลประโยชน์ร่วมกัน

2.6 มีการทำงานเป็นทีม

2.7 ส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานมีความสำคัญต่อการทำงาน เพราะในการทำงานมีการประสานงานร่วมกัน ไม่สามารถทำงานเพียงลำพังได้ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ บุคลากรในองค์การควรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานดังนี้

3.1 แสดงความเป็นมิตรกับทุกคน สนใจผู้อื่น ให้ความเข้าใจผู้อื่นอย่างจริงจัง

3.2 มีความจริงใจที่จะทำให้ผู้อื่น กระตือรือร้นในการทำงาน

3.3 แสดงตัวเป็นผู้ฟังที่ดี กระตุ้นผู้อื่นให้พูดถึงตัวเอง และเป็นเรื่องที่ผู้อื่นสนใจ

3.4 พยายามทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ และกระทำด้วยความจริงใจ ตระหนักถึงคุณค่ามากกว่าวัตถุสิ่งของ

3.5 มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน และเกรงใจ

3.6 พยายามปรับปรุงจุดที่ตัวเองบกพร่องก่อนเสมอ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

3.1 ความหมายของความผูกพัน

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจขององค์การ หากองค์การใดที่มีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้ว ย่อมที่จะนำพาให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้ จากแนวคิด ของนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

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

1. ความยินยอมทำตาม (compliance) คือ การที่บุคคลยอมทำตามความต้องการขององค์การ เพื่อให้ได้บางสิ่งบางอย่างจากองค์การ เช่น ค่าจ้าง

2. การยึดถือองค์การ (identification) คือ การที่บุคคลยอมทำตามความต้องการขององค์การ และความรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

3. การซึมซับค่านิยมในองค์การ (internalization) คือ การที่คนรับเอาค่านิยมขององค์การมาเป็นค่านิยมของตนเอง

สทิน และปอร์ตเตอร์ (Strees; & Porter. 1983: 444) ได้สรุปความผูกพันต่อองค์กรด้วยทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Theory of Exchange) ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การ คือธรรมชาติของมนุษย์ประกอบด้วย ความต้องการ ความปรารถนา ทักษะความรู้ มีความคาดหวังที่จะ

ทำงาน หากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นก็จะสามารถทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ และบุคคลก็จะเกิดความผูกพันต่อองค์กร

ระพีพร เบญจาทิกุล (2540: 11) ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่สมาชิกแต่ละคนในองค์กรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีความห่วงใยในความสำเร็จขององค์กรแสดงออกเป็นพฤติกรรมโดยการยอมรับเป้าหมายขององค์กร เต็มใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

เกสรฯ สุขสว่าง (2540: 102) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง บุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกและแสดงพฤติกรรมใน 3 ลักษณะ คือ 1) มีความศรัทธา ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) มีความตั้งใจและมีความพร้อมที่จะใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อผลประโยชน์ต่อองค์กรและ 3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

นอร์ธคราฟ และ นีล (ปริยาภรณ์ อัครดำรงชัย. 2541: 30; อ้างอิงจาก Northcraft ; & Neale. 1990: 464) ได้สรุปความหมายของความผูกพันว่า หมายถึงความรู้สึกในทางที่ดีต่อองค์กร โดยมีความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร และเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรนั้นไม่ใช่เพียงความจงรักภักดีเท่านั้น แต่ยังหมายถึง กระบวนการหรือวิธีการที่บุคลากรในองค์กรได้แสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวข้องของพวกเขากับองค์กร และยังคงดำเนินงานเพื่อความสำเร็จ และสิ่งที่ดีต่อองค์กร

วีระวัฒน์ ยวงตระกูล (2541: 8) ได้ให้คำจำกัดความของความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันกับองค์กรเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม โดยที่บุคคลรู้สึกว่ เมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกบุคคลนั้นต้องมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่ควรจะทำ

อิสเซนเบอร์เกอร์ และคนอื่น ๆ (Eisenberger; et al. 1991: 52) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเจตคติที่แสดงถึงความรู้สึกรวมเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีความสัมพันธ์ระหว่าง การที่บุคคลรับรู้และได้รับการสนับสนุนจากองค์กรกับความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ผลที่ตามมาคือ ความมีอุทิศหาและความทุ่มเทให้กับองค์กรของสมาชิก

บุชานัน (Buchanan. 1974: 533 – 554) ที่ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่าคือ ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ปราโมทย์ บุญเลิศ (2545: 8) กล่าวถึงความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรโดยที่เขามีความสุขที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และไม่อยากจะละทิ้งองค์กรไป

พอร์ตเตอร์ และคณะ (Porter; et al. 1974: 604) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่แสดงออกถึงความเชื่อมโยงทั้งหมด ระหว่างพนักงาน

และองค์กร รวมความหมายไปถึง องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน เป็นความเข้มข้นที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร

สเติร์ส (ศิริพงษ์ เจริญสุข. 2545: 11; อ้างอิงจาก Steers. 1977: 46) ให้ความหมาย ของ คำว่า ความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความรู้สึกหรือความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรด้วยความเต็มใจ

มาวเดย์ (Mowday; et al. 1982: 27) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นการ แสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีตามปกติ เพราะความผูกพันจะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์กรอย่างเหนียวแน่น โดยความรู้สึกที่ดีจะทำให้บุคคลแสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์ และบุคคลที่มีความผูกพันจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรเสมอ

บัญชา นิยมประเสริฐ (2545: 7) ได้สรุปนิยามของความผูกพันต่อองค์กรว่า คือขอบเขตของ แต่ละคนที่แสดงให้เห็นถึงว่าเขาและเธอมีความเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างไร และยังหมายถึงความ ตั้งใจที่จะไม่จากองค์กรไป

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

โบว์ดิกซ์ และบูโน (Bowditch; & Buono. 1997: 157 – 155) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกกับภาระ หน้าที่ที่มีต่อสังคม หรือความรับผิดชอบต่อสังคม โดยผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความรู้สึก ว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยการแสดงออกดังนี้

1. ยอมรับนโยบายหรือเป้าหมายขององค์กร
2. ใช้ความสามารถของตนเองเพื่อให้งานขององค์กรสำเร็จ
3. ปราบปรามที่จะคงสถานภาพในองค์กร โดยไม่คิดโยกย้ายไปที่อื่น

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

1. ความผูกพันต่อองค์กรนี้อาจจะใช้เป็นเครื่องมือพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกองค์กร ได้โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อัตราการเปลี่ยนงาน สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะอยู่กับ องค์กรนานกว่าและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้
2. ความผูกพันต่อองค์กรพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดี (Loyalty) ของ สมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งนักวิชาการทั้งทางด้านพฤติกรรมศาสตร์และทางด้านบริหาร ตลอดจน ผู้บริหารในองค์กรได้ให้ความสนใจมานาน เพราะต่างเห็นพ้องต้องกันว่าความจงรักภักดีของ พนักงานที่มีต่อองค์กรนั้นเป็นคุณสมบัติที่ผู้บริหารต่างก็ปรารถนาจะให้เกิดขึ้นในองค์กร
3. การทำความเข้าใจในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจธรรมชาติของ

บุคคลโดยทั่วไปมากขึ้น และเข้าใจถึงกระบวนการหรือขั้นตอนที่บุคคลสร้างความผูกพันหรือเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมย่อย ๆ ซึ่งความเข้าใจในกระบวนการนี้จะช่วยให้เข้าใจในพฤติกรรมของบุคคลมากขึ้น

แมคกรี และฟอร์ด (บัญญัติ นิมประเสริฐ. 2542: 13; อ้างอิงจาก McGree; & Ford. 1987: 642) ได้สรุปการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 แนวความคิด คือ การศึกษาความผูกพันทางเจตคติ (Attitudinal Commitment) และความผูกพันทางพฤติกรรม (Behavioral Commitment)

บุญเจือ จุฑาพรรณชาติ (2544: 42) ได้สรุปการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 แนวคิดเช่นกัน รายละเอียดและตัวอย่างการวิจัยของทั้งสองแนวคิดมีดังนี้

1. ความผูกพันทางเจตคติ เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร โดยที่บุคคลจะนำตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและผูกพันในฐานะเป็นสมาชิกขององค์กร เพื่อไปสู่เป้าหมายขององค์กร

2. ความผูกพันทางพฤติกรรม เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่เป็นพฤติกรรม ปัจจัยความสนใจที่บุคคลได้รับจากองค์กร เช่น การได้รับความนับถือที่เป็นผู้อาวุโส การได้รับค่าตอบแทนสูง จึงมีความผูกพันต่อองค์กร โดยไม่ต้องการเสียผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กร ถ้าจะละทิ้งไปทำงานที่อื่นก็ไม่คุ้มค่าที่จะจากองค์กรไป

อรจักร สรณานนทวุฒิ (2545: 17) ได้สรุปแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. แนวคิดทางด้านทัศนคติ แนวคิดนี้ได้รับความสนใจในการศึกษามาก กลุ่มผู้สนับสนุนแนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้ เพื่อที่จะช่วยให้เป้าหมายที่ตั้งไว้ประสบความสำเร็จ

2. แนวคิดด้านพฤติกรรม แนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะมีแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมต่อเนื่องหรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานการที่คนผูกพันต่อองค์กร และพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหนก็เนื่องจากได้เปรียบเทียบกับผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไป

ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและถือเป็นแนวคิดนี้คือ ทฤษฎี Side-bet ของ Howard S. Bacder ซึ่งสรุปได้ว่าการพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบกับซึ่งน้ำหนักว่า ถ้าเขาลาออกจากองค์กรเขาจะสูญเสียอะไรบ้าง

3. แนวคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความจงรักภักดีและความเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร นั่นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

3.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

เจมส์ จี.มาร์ช และ เฮอเบิร์ต เอ.ไซมอน (นภาเพ็ญ โหมาศวิน. 2533: 2; อ้างอิงจาก James G March and Herbert A Simon. 1958) กล่าวถึงความผูกพันระหว่างคนกับ องค์กรไว้ว่า “องค์กรและสมาชิกที่ทำงานใน องค์กรจะมีความสัมพันธ์ในลักษณะแลกเปลี่ยนกัน แต่ละฝ่ายจะ เรียกร้อง และแสดงความต้องการต่ออีกฝ่ายหนึ่ง ในขณะเดียวกันก็จะให้บางสิ่งบางอย่างเป็นการ ตอบแทนการแลกเปลี่ยนของ องค์กร คือ การมอบสิ่งจูงใจต่างๆ ให้แก่สมาชิก ส่วนสมาชิกก็จะอุทิศ ความรู้ ความสามารถของตนเป็นการตอบแทน” ดังนั้น ความผูกพันต่อ องค์กรจึงมีความสำคัญอย่าง ยิ่ง เพราะ องค์กรใดถ้าสมาชิกมีความผูกพันต่อ องค์กรสูง องค์กรนั้นก็จะมีบรรลุป้าหมายและ วัตถุประสงค์ได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้เพราะสมาชิกจะมีความเชื่อมั่นต่อนโยบาย ป้าหมายวัตถุประสงค์ และ ค่านิยมของ องค์กร ก่อให้เกิดความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อ องค์กร นอกจากนี้ ยังจะทำให้เกิดความรู้สึกปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกของ องค์กรไม่คิดที่จะลาออก หรือโอนย้ายไปที่อื่น ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงควมมีประสิทธิภาพของ องค์กร ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อ องค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ (Steers. 1997)

ภรณ์ มหามนต์ (2529: 17) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมี ประสิทธิภาพต่อองค์กร ดังนี้คือ

1. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มี แนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับ องค์กรต่อไปเพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุป้าหมาย
3. เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่ง มีความรู้สึกผูกพันดังกล่าว มักจะมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตน สามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรให้บรรลุถึงป้าหมายได้สำเร็จ
4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามพอสมควรในการทำงาน ให้กับองค์กร ทำให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี

กล่าวได้ว่า ความผูกพันเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะสามารถทำให้เกิดประโยชน์ที่ตามมาแก่ องค์กรมากมาย ดังต่อไปนี้ คือ

1. ลดอัตราการขาดงาน (Absenteeism) จากทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์ มีความเชื่อว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีความผูกพัน ต่อองค์กรต่ำ เช่น จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจ และส่งผลทางอ้อมต่อขวัญกำลังใจ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุป้าหมายง่ายขึ้น ในทางตรงข้าม พนักงานที่มีความผูกพันต่ำจะมีความผูกพันกับสิ่งอื่น ๆ แทน เช่น งานอดิเรก ครอบครัวหรือกีฬา

พนักงานที่มีความผูกพันจะมีเป้าหมายและค่านิยมอย่างแท้จริงขององค์กร และมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์กร

2. ลดอัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงาน (Turnover) นักวิชาการเชื่อกันว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์สูงต่อการเปลี่ยนงานของพนักงาน ถือเป็นตัวทำนายการลาออกซึ่งสอดคล้องตามความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่หมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของพนักงานที่จะทำงานกับองค์กร ให้บรรลุเป้าหมายและมีความต้องการจะโยกย้ายเปลี่ยนไปทำงานกับองค์กรอื่น พอร์เตอร์ และ สเตียร์ส (วีระวัฒน์ ยวงตระกูล, 2541: 14; อ้างอิงจาก Porter; & Steers, 1974) ได้ให้ความสนใจในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการหมุนเวียนเปลี่ยนงานของพนักงาน จากการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับนายจ้าง และนำไปสู่การสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์ในทางลบหรือทางตรงกันข้ามกับการลาออก นั่นคือพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความคิดที่จะลาออกต่ำ มีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่า (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529: 25)

3. ทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้น (Job Performance) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความเต็มใจ จริงใจในการพยายามทำงานเพื่อองค์กร ซึ่งความพยายามอาจจะโยงถึงการปฏิบัติงานที่แท้จริง ถึงแม้ว่าความพยายามอาจไม่สามารถรับประกันได้อย่างเพียงพอถึงการปฏิบัติงานที่ดี ถ้าในกรณีที่พนักงานนั้นขาดความสามารถหรือเข้าใจธรรมชาติของงานที่ได้รับมอบหมาย นั่นคือ ความผูกพันต่อองค์กรอาจไม่ได้ส่งผลหรือเป็นตัวตัดสินระดับการปฏิบัติที่ชัดเจนแน่นอนนัก เพราะการปฏิบัติงานที่แท้จริงมีปัจจัยหลายอย่างที่ใช้ประกอบการตัดสิน อาทิเช่น การสนใจ ความพึงพอใจ และความสามารถ

4. งานบรรลุเป้าหมายองค์กร (Organizational Goal Attainment) พนักงานจะมีความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายขององค์กร นักวิชาการกล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดที่ดีต่อประสิทธิภาพขององค์กร เพราะต้องการอยู่ร่วมกับองค์กร ทำงานตามที่รับผิดชอบจนสามารถบรรลุเป้าหมายสำเร็จ

บุญเจือ จุฑาพรรณนาชาติ (2544: 41) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองกรแบบใด เพราะความผูกพันจะเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และเป็นผู้มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างสภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กรรวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย นอกจากนั้น ศิริพงษ์ เจริญสุข (2545: 11) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกในองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีก กล่าวคือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวความคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรโดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องาน หรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น

2. ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคงความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์กร

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

4.1 ความหมายของการจูงใจ

โดยทั่วไปความหมายในด้านการจูงใจประกอบด้วยคำเหล่านี้ เช่น ความปรารถนา (Desires) ความต้องการ (Wants) ความมุ่งหวัง (Wishes) เป้าประสงค์ (Aims) เป้าหมาย (Goals) ความต้องการ (Needs) แรงขับ (Motives or Drives) และสิ่งตอบแทน (Incentives) อยู่เสมอๆ

ในด้านวิชาการ คำว่า แรงจูงใจ (Motivation) มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า *movere* ซึ่งมีความหมายว่า การเคลื่อนไหว (move) ซึ่งความหมายที่วุ่นวายนี้ได้ชัดจากคำจำกัดความที่เขียนโดย Bernard Berelson และ Garry A. Steiner ว่า “แรงกระตุ้น (Motive) เป็นสภาวะภายในอันหนึ่งที่เป็นพลัง สิ่งกระตุ้น สิ่งนำ การกระทำของมนุษย์ไปในทิศทางหรือช่องทางที่จะทำให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ”

การจูงใจ หมายถึง “แรงขับเคลื่อนที่อยู่ภายในของบุคคลที่กระตุ้นให้บุคคลมีการกระทำ” ชิฟแมน และ คานุก (Schiffman; & Kanuk. 1991:69)

แอนนิต้า อี วูล์ฟอล์ค (Anita E Woolfolk. 1995) กล่าวว่า การจูงใจ เป็นสภาวะภายใน ของบุคคล ที่ถูกกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมอย่างมีทิศทางและต่อเนื่อง

ไมเคิล ดอมเจน (Domjan. 1996) การจูงใจเป็นสภาวะในการเพิ่มพฤติกรรม การกระทำ หรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจงใจ กระทำพฤติกรรม นั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

วงจรการจูงใจ (The Motivation Cycle)



ภาพประกอบ 2 วงจรการจูงใจ

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2545). หน้า 107.

การจูงใจประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่างที่มีปฏิสัมพันธ์กัน และความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันคือความต้องการ แรงขับ และเป้าหมายนั่นเอง

1. ความต้องการ (Need) คำอธิบายความต้องการที่ดีที่สุด คือ ความไม่พอเพียง (Deficiency) หากมองในภาวะสมดุลของมนุษย์เรา (Homeostatic sense) ความต้องการเกิดขึ้นเมื่อเกิดการไม่สมดุลทางด้านร่างกายหรือจิตใจ ยกตัวอย่างเช่น ความต้องการอาหาร เกิดขึ้นเมื่อเซลล์ในร่างกายขาดอาหารหรือน้ำ

2. แรงขับ (Drive) แรงขับจะถูกสร้างขึ้นเพื่อบรรเทาความต้องการให้ลดน้อยลง เราอาจให้ความหมายของแรงขับง่าย ๆ ว่าเป็นการไม่พอเพียงกับทิศทาง (Deficiency with direction) ซึ่งคล้ายกับความหมายที่ Hull ให้ไว้ว่าแรงขับเป็นพฤติกรรมที่มุ่งใจ ตัวอย่างของความต้อการน้ำและอาหารจะถูกแปลออกมาในรูปของแรงขับของความกระหาย และความหิว ความต้องการเพื่อนพ้อง ซึ่งแปลออกมาในรูปที่ต้องการจะมีคนคบหาสมาคมเป็นพวกพ้องด้วย

3. เป้าหมาย (Goals) จุดสุดท้ายของวงจรของการมุ่งใจคือ เป้าหมาย เป้าหมายที่ใช้ในวงจรของการมุ่งใจ หมายความว่าสิ่งหนึ่งที่จะเป็นอะไรก็ได้ที่บรรเทาความต้องการ และลดแรงขับให้น้อยลงได้ ดังนั้น การได้รับเป้าหมายอันหนึ่งจะหมายความว่าความถึงการทำให้สภาพทางด้านร่างกายและจิตใจฟื้นฟูสู่สภาพที่มีความสมดุล และจะลดหรือขจัดแรงขับให้หมดไป การกินอาหาร ดื่มน้ำ การมีเพื่อนจะทำหน้าที่เสมือนการฟื้นฟูสู่ภาวะสมดุลและลดแรงขับเกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ ลง อาหาร น้ำ และเพื่อน เป็นเป้าหมายในตัวอย่างที่ยกมานี้

4.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมุ่งใจ

นอกจากความต้องการซึ่งเป็นต้นเหตุของพฤติกรรมและเป้าหมายหรือสิ่งมุ่งใจแล้ว ความแตกต่างของบุคคลไม่ว่าจะเป็นทางกายภาพ จิตภาพ รวมตลอดถึงสภาพแวดล้อมของบุคคลผู้นั้น อาทิ กลุ่ม และเทคโนโลยี ต่างก็มีความสำคัญต่อการมุ่งใจของบุคคลนั้นๆ “ความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จอยู่ที่นั่น” (Where there is will, there is a way.) ได้อธิบายจริงอยู่ความพยายามเป็นทิศทางหนึ่งของความสำเร็จในชีวิตและหน้าที่การงาน แต่ก็มีได้หมายความว่าความพยายามแต่เพียงปัจจัยเดียวที่จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จได้ ยังมีปัจจัยอื่นๆ อีกที่สำคัญ ความสามารถก็เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่ง นอกจากนั้นยังมีปัจจัยอื่นๆ อีกได้แก่ปัจจัยที่มีใช้สิ่งมุ่งใจ แต่เกี่ยวข้องกับ การมุ่งใจอย่างสำคัญนั่นคือ ประสบการณ์, กลุ่ม และเทคโนโลยีเกี่ยวกับประสบการณ์นั้นบุคคลอาจได้มาโดยการเรียนรู้ฝึกฝนอบรมและที่สุกก็เกิดทักษะ (Skill) หรือความชำนาญชำนาญนั้นเอง สิ่งเหล่านี้จะเพิ่มศักยภาพของความสามารถเป็นอย่างมาก การทำงานหนักและทำดีที่สุดเท่าที่สามารถแต่เพียงประการเดียวนั้นไม่เป็นการเพียงพอที่จะทำให้บรรลุผลงานที่ดีที่สุดได้ หากบุคคลนั้นยังขาดลักษณะที่สำคัญอื่นๆ อาทิ ความสามารถในการแก้ปัญหา หรือทักษะพิเศษในเรื่องอื่นๆ

สำหรับกลุ่มนั้นก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการมุ่งใจ จากการศึกษาค้นคว้าฮอว์ธอร์น ซึ่งกระทำในสมัยมนุษยสัมพันธ์โดยมี เอลตัน เมโย (Elton Mayo) เป็นผู้นำการศึกษาวิจัยในครั้งนั้น ผลการศึกษาได้บ่งชี้ถึงอิทธิพลของระบบสังคมและกลุ่ม เช่น จะมีการพัฒนาทัศนคติขึ้นมาในกลุ่ม เกิดทัศนคติของงานที่ยุติธรรมสำหรับค่าจ้างที่ยุติธรรมในทัศนะของผู้ปฏิบัติการ ผู้ที่ทำงานเกิน

อัตรามาตรฐาน (a rate buster) หรือต่ำกว่ามาตรฐาน (a chiseler) จะได้รับแรงกดดันภายในกลุ่มให้ทำงานได้เท่ากับอัตรามาตรฐาน มิฉะนั้นจะถูกกลุ่มลงโทษหรือถูกคัดออกนอกสังคมกลุ่มไป

เทคโนโลยีก็เป็นปัจจัยอีกประการหนึ่งที่มีบทบาทต่อการจูงใจ และการปฏิบัติงาน หากปราศจากซึ่งเครื่องมือ เครื่องยนต์กลไกที่เหมาะสมกับงาน ระดับการจูงใจที่จะนำไปสู่ผลผลิตที่สูงก็ยากที่จะเกิดขึ้นได้นอกจากนั้นยังมีการกำหนดโครงการ วิธีการเทคนิคต่างๆ ที่อาศัยพฤติกรรมศาสตร์เป็นพื้นฐานเพื่อวัตถุประสงค์ในการเพิ่มระดับการจูงใจความพึงพอใจทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ทั้งนี้โดยหวังว่าในขณะที่บุคคลเกิดความพึงพอใจและความสุขตามอัตภาพแล้วผลผลิตในองค์กรก็เพิ่มขึ้นตามเป้าหมายด้วย

4.3 ทฤษฎีการจูงใจของแมคเคิลแลนด์ (McClelland's Motivation Theory)

เดวิด ซี. แมคเคิลแลนด์ (David C. McClelland) ได้มีบทบาทช่วยในการพัฒนาการจูงใจ โดยแบ่งการจูงใจตามความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลเป็น 3 แบบ ดังนี้

แบบที่ 1 ความต้องการอำนาจ (The Need for Power)

แมคเคิลแลนด์ได้ค้นพบว่า บุคคลมีความต้องการการมีอำนาจเป็นอย่างมาก เพราะจะได้อาศัยการใช้อำนาจเพื่อสร้างอิทธิพลและควบคุมในการทำงาน

แบบที่ 2 ความต้องการความผูกพัน (The Need for Affiliation)

บุคคลมีความต้องการความผูกพันเป็นอย่างมาก แต่ละบุคคลชอบที่จะรักษาสัมพันธภาพที่ดีทางสังคม เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกยินดี มีความคุ้นเคยกัน เข้าใจกัน พร้อมทั้งจะเป็นที่พึงในการปลอบใจ ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเกิดความทุกข์ มีการติดต่อสัมพันธ์กันกับบุคคลอื่นอย่างเช่นเพื่อนสนิท

แบบที่ 3 ความต้องการความสำเร็จ (The Need For Achievement)

บุคคลมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับความสำเร็จมีความหวาดกลัวอย่างรุนแรงต่อการประสบความล้มเหลว และมีอารมณ์หงุดหงิดเมื่อได้รับความล้มเหลวหรือผิดหวัง และชอบการทำงานด้วยตนเองเสมอ

แมคเคิลแลนด์ได้พบว่า รูปแบบการจูงใจที่ทำให้เกิดความสำเร็จที่สุดคือ บุคคลที่ทำงานอยู่ในบริษัทขนาดเล็ก มีประธานบริษัทที่มีการจูงใจทำให้เกิดความสำเร็จได้สูงมาก แต่ในบริษัทที่มีกิจการขนาดใหญ่พบว่า หัวหน้าผู้บริหารมีการจูงใจทำให้เกิดผลสำเร็จในระดับปานกลางเท่านั้น

4.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก

(Frederick Herzberg Two-factor theory or motivator-hygiene theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก ทฤษฎีจูงใจ-คำจูน (The Motivation-Hygiene Theory) เรียกอีกแบบหนึ่งว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเฮอริชเบอร์ก สาเหตุที่เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัยเพราะในการ

ทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสิ่งที่ไม่พึงพอใจ หรือส่วนประกอบที่เสริมให้คนเกิดความพอใจยิ่งขึ้นจึงเรียกว่าเป็นสิ่งที่จูงใจ

ทฤษฎี จูงใจ-ค้ำจุนของเฮอริชเบอร์ก สร้างขึ้นจากผลการวิจัยของเขาในคณะปี 1959 ที่เมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกาเพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการที่หนึ่งคือ ความปรารถนาที่จะจัดความทุกข์ทางร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิว ความเดือดร้อนทางสุขภาพ ประการที่สองคือความปรารถนาในความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ (Job Content) เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ฯลฯ ปัจจัยจูงใจทำให้บุคคลเกิดความชื่นชอบ ยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าต้องการสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติงานแล้วจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จ เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ

1.2 การได้รับความยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่นโดยทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้อาจจะแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจ น่าเบื่อหน่าย ทำทลายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่ยากหรือง่าย

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร แต่ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่งขององค์กรโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะ ถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น เรียกได้ว่าเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ แต่ไม่ใช่ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอย่างแท้จริง

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน เป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงานอันจะทำให้คนทำงานได้เป็นปกติในองค์กรเป็น เวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น แต่มีส่วนช่วยในการทำงานสุขสบายขึ้น ป้องกันไม่ให้เกิดผลออกจากงาน ถ้าเป็นปัจจัยนี้ไม่มีงานหรือจัดไว้ไม่ดีจะทำให้ขวัญของคนทำงานไม่ดีปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึงโอกาสที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในหน่วยงานหรือองค์กรแล้ว ยังหมายถึงการที่บุคคลมีโอกาพัฒนาทักษะ และได้รับสิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Supervisor) หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่ม และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation peers) หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่ม และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่ม

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Subordinates) หมายถึง การพบปะสนทนา และปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.6 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง องค์ประกอบของสถานะอาชีพที่ทำให้บุคคลรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่างๆ

2.7 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การให้อำนาจแก่บุคคลในการให้เขาดำเนินงานได้สำเร็จ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารในองค์กร เช่น การที่บุคคลจะต้องทราบว่าเขาทำงานให้ใคร นั่นคือนโยบายขององค์กรจะต้องแน่ชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

2.8 สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์และอื่นๆ รวมทั้งปริมาณงานที่รับผิดชอบ

2.9 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in Personal Life) หมายถึง สถานการณ์หรือลักษณะบางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่งต่องานของเขา เช่น ถ้าองค์กรต้องการให้บุคคลย้ายที่ทำงานใหม่ อาจจะไกลและทำให้ครอบครัวลำบาก เป็นต้น

2.10 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความมั่นคงขององค์กร

2.11 การปกครองบังคับบัญชา (Supervisor Technical) หมายถึง ความรู้สึกความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน ตลอดจนความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำ หรือมอบหมายความรับผิดชอบต่างๆ ให้ลูกน้อง

ดังนั้นในการศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) เป็นการศึกษาเพื่อที่จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานนั้นมี 2 ปัจจัยคือปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งทฤษฎีที่สามารถจัดองค์ประกอบแรงจูงใจได้อย่างชัดเจนและครอบคลุม คือ ทฤษฎีแรงจูงใจ

ของเฮอร์เบิร์ต ซึ่งทางกลุ่มผู้วิจัยมีความสนใจและใช้ทฤษฎีนี้เป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากเมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ เหล่านี้แล้วก็จะทำให้พวกเขาเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเมื่อเกิดแรงจูงใจในการทำงานแล้วพวกเขาก็ทำงานโดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย เพื่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งเมื่อพวกเขาเกิดความรู้สึกเหล่านี้แล้วก็จะกลายเป็นความรู้สึกจงรักภักดีและสั่งสมจนกลายเป็นความผูกพันต่อองค์กรต่อไปจนไม่คิดที่จะลาออกไปทำงานที่อื่น

5. ประวัติความเป็นมาของกลุ่มงาน Service Desk

กลุ่มงาน Service Desk เป็นหน่วยงานหนึ่งของธนาคารซึ่งเดิม คือ กลุ่มงาน Help 24 ก่อตั้งจากการที่ธนาคารได้นำระบบ Online เข้ามาบริหารงานและบริการลูกค้าพร้อมกับระบบงาน ATM แทนระบบเดิม วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งกลุ่มงาน Service Desk เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาขาเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน และรองรับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบงาน ATM โดยเปิดให้บริการตลอด 24 ชม. ซึ่งการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ ดังนี้

1. สนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาขา

2. รับปัญหาการใช้บริการ ATM จากลูกค้า ในส่วนของการรับปัญหาการใช้บริการ ATM จากลูกค้าแบ่งพนักงานเข้าทำงานเป็น 3 ช่วงคือ 08.30-17.00, 16.30-24.00 และ 24.00-08.30 น.

หลังจากนั้น ธนาคารได้มีการขยายงานจัดตั้งศูนย์ธนาคารทางโทรศัพท์ (Call Center) กลุ่มงาน Service Desk จึงได้โอนย้ายงานด้านการรับปัญหาการใช้บริการ ATM จากลูกค้าให้กับ Call Center จึงเหลือเพียงแต่งานสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาขาและสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสำนักงานใหญ่เท่านั้น

คำบรรยายลักษณะงานของกลุ่มงาน Service Desk (Job Description)

1. ให้คำปรึกษาและแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากระบบงานเงินฝาก ระบบงานสินเชื่อ ระบบงานบัตรเครดิต และระบบปฏิบัติงานสำนักงาน เป็นต้น

2. ให้คำปรึกษาเจ้าหน้าที่สาขาในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระบบวิธีปฏิบัติงานของธนาคาร

3. ให้คำปรึกษาเจ้าหน้าที่สาขาในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบ คำสั่งของธนาคาร

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงความพึงพอใจในการทำงาน และการลาออกมีอยู่มาก เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นเรื่องจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องตระหนักถึง จะต้องหาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างราบรื่น และประสบความสำเร็จ

ผลงานวิจัยในประเทศ

กวี แยมกลีบ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทาคาฮาชิ โคราซ (1995) จำกัด เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทาคาฮาชิ โคราซ (1995) จำกัด ตามปัจจัยส่วนบุคคล และแผนงาน โดยผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทาคาฮาชิ โคราซ (1995) จำกัดตามแผนงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทาคาฮาชิ โคราซ (1995) จำกัด

2.1 เมื่อเปรียบเทียบตามเพศ พบว่า ภาพรวมและปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค่าจ้าง ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และด้านสภาพการทำงาน แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายและการบริหาร ไม่แตกต่างกัน

2.2 เมื่อเปรียบเทียบตามสถานภาพสมรส พบว่า ภาพรวม และปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และด้านสภาพการทำงานแตกต่างกัน

2.3 เมื่อเปรียบเทียบตามระดับการศึกษาพบว่า ภาพรวมและปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และด้านสภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

2.4 เมื่อเปรียบเทียบตามตำแหน่งงานพบว่า ภาพรวม และปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยค่าจ้าง ด้านการนิเทศ แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค่าจ้างโดยภาพรวมและด้านนโยบายและการบริหาร ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และสภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.5 เมื่อเปรียบเทียบตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ภาพรวม และปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้าน

ความก้าวหน้าปัจจัยต่ำจุณ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และด้านสภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

2.6 เมื่อเปรียบเทียบตามอายุพบว่า ภาพรวมและปัจจัยจุใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และ ด้านความก้าวหน้าปัจจัยต่ำจุณด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และด้านสภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.7 เมื่อเปรียบเทียบตามแผนงานพบว่า ภาพรวมและปัจจัยจุใจ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยต่ำจุณ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ และ ด้านสภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

จริยา สุขสละ; ดวงตา สราญมย์; และ สอาด บรรเจิดฤทธิ์. (2553) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของแรงจุใจที่มีต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัทขนส่ง จำกัด ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับแรงจุใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง จำแนกรายด้านพบว่า ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความเจริญเติบโต ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านเงินเดือน มีระดับแรงจุใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความรับผิดชอบ มีระดับแรงจุใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุด

2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความรู้สึกมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงที่สุด

3. พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน รายได้ และระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. แรงจุใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความเจริญเติบโต ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความก้าวหน้า และด้านเงินเดือน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านลักษณะของงานมี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จุฑามาศ โพธิ์ศรี (2549) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่าบริษัทได้นำแนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดนโยบายเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและมีความสุขในการปฏิบัติงาน โดยนำแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg และแนวคิดของ Gallup Path มาเป็นพื้นฐานในการประยุกต์ใช้เพื่อสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร เพื่อให้พนักงานและองค์กรประสบความสำเร็จรวมทั้งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรต่อไปในอนาคต นอกจากนี้พบว่า หลักในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ การพัฒนาความก้าวหน้าของพนักงาน การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน การให้ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่เป็นธรรม และการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานให้ชัดเจน นอกจากนี้พบว่าการบริหารจัดการความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทมีส่วนสำคัญมากในการสร้าง หรือกำหนดนโยบายให้เกิดขึ้นภายในองค์กร และกำหนดให้ทุกฝ่ายต้องมีส่วนร่วมในการจัดการความพึงพอใจ ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบคืออัตราการลาออกของพนักงานสูง เนื่องจากสิ่งที่พนักงานไม่พึงพอใจคือ ความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ชาญวุฒิ บุญชม (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน ผลการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 –34 ปี สถานภาพโสด/อยู่คนเดียวและสมรสมีจำนวนเท่ากัน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งเป็นครูผู้สอนและมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 3-6 ปี ในด้าน ระดับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรในภาพรวมได้พบว่าประชากรมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในตัวแปรด้านความห่วงใยในอนาคตขององค์กร และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในตัวแปรด้านการยอมรับเป้าหมายและนโยบายขององค์กร ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ความแตกต่างของระดับตำแหน่งทำให้มีผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความแตกต่างทางด้านระดับการศึกษาและระยะเวลาในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมองค์กร และการกระจายอำนาจในองค์กร ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ตัวแปรที่ไม่ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความยากง่ายของงาน

บัญชา นิมประเสริฐ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยความมุ่งหมายเพื่อศึกษา เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยรวมและเป็นรายด้าน คือ ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การด้านความตั้งใจ และพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์การ และด้านปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การจำแนกตามตัวแปรสายการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน เจตคติต่อระบบราชการและความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 230 คน ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2541 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวและทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ โดยผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การในด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์การ และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความเชื่อการยอมรับและค่านิยมขององค์การ อยู่ในระดับปานกลาง

2. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การสูงกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

3. บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การสูงกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ธานินทร์ สิทธิบุญขร (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ศึกษากรณี บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยในเชิงสำรวจ ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 300 ชุด จากพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ จากการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีแนวความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วย ความอิสระในการทำงาน ลักษณะงานที่ท้าทาย งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ความเข้าใจในการกระบวนกรของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นต่อประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงได้ และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรอยู่ในระดับปาน

กลาง ความผูกพันต่อองค์กรซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อมั่นและยอมรับต่อเป้าหมายองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความห่วงใยในอนาคตขององค์กร การปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ได้แก่ เพศ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร และความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ได้แก่ ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน และความต้องการคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

วาสนา พัฒนานันท์ชัย (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ โดยผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งงานระดับบริหาร (ระดับ บ.) มีอายุงานระหว่าง 5 – 10 ปี และได้รับการอบรม/สัมมนา ต่อปี จำนวน 1 – 2 ครั้ง

2. พนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยจูงใจ ที่อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานตามลำดับ ส่วนปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหาร ตามลำดับ

3. เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และการอบรม/สัมมนา ไม่มีผลต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

ศิริะ ยินเจริญ (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของตำรวจอารักขารอบเขตพระราชฐาน พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน จำนวน 125 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม พบว่าขอบเขตของงาน ความก้าวหน้าในงาน ความท้าทายของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร งานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ องค์กรเพศ สถานภาพสมรส และวุฒิการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

สมโภชน์ พรรณรายณ์ นรินทร์ เข้มเพชร และวุฒิชัย ทวีชื่นสกุล (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแกล็กโซสมิทไคลน์ (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแกล็กโซสมิทไคลน์ (ประเทศไทย) จำกัด และ ศึกษาาระดับของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงานบริษัทแกล็กโซสมิทไคลน์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยผลการวิจัยพบว่า

1. แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแกล็กโซสมิท ไคลน์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 1 สภาพการทำงานรวม อันดับที่ 2 ได้แก่ ความสำเร็จในหน้าที่การงานรวม อันดับที่ 3 ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สำหรับอันดับอื่น ๆ สามารถเรียงตามลำดับต่อไปได้ดังนี้ ลักษณะของงานรวม ความรับผิดชอบรวม ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชารวม การได้รับการยกย่องรวม เงินเดือนและค่าตอบแทนรวม ความมั่นคงในงานรวม นโยบายและการบริหารขององค์กรรวม ความก้าวหน้ารวม

2. ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแกล็กโซสมิท ไคลน์ (ประเทศไทย) จำกัด ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยทางด้าน เพศ และ อายุ เท่านั้นที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนปัจจัยที่เหลือด้านอื่น ๆ อันได้แก่ สถานภาพปัจจุบัน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และอัตราเงินเดือน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมของพนักงาน

สมชีน นาคพลั้ง และศุภรักษ์ อธิคมสุวรรณ (2546: 80) ศึกษาความมุ่งมั่นผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษา บริษัท ฮิวเลตต์-แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด โดยการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยในเชิงสำรวจ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 127 ชุด จากพนักงานบริษัท ฮิวเลตต์-แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด จากการศึกษาพบว่าในภาพรวมพนักงานมีความมุ่งมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) เมื่อพิจารณาตัวแปรย่อย พบว่า พนักงานมีความมุ่งมั่นผูกพันต่อองค์กรในด้าน การทุ่มเทความพยายามให้องค์กรด้วยความเต็มใจ ความศรัทธาในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การตระหนัก

ถึงองค์กรการปกป้องรักษาชื่อเสียง และภาพลักษณ์องค์กร และความปรารถนาเป็นสมาชิกขององค์กรต่อนั้นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ลักษณะงาน ลักษณะการปฏิบัติงานและลักษณะองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความมุ่งมั่นผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติกับองค์กร ระยะเวลา ประสบการณ์ร่วม วิธีเข้ามาเป็นพนักงาน และสถานที่ปฏิบัติงานประจำ ไม่มีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ แต่ฝ่ายงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

สุกัญญา บุญประกอบชัย (2549) ได้ทำการการศึกษาความผูกพันต่อ องค์กรและความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน: กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท เทพอาสน์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในสวัสดิการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเปรียบเทียบระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในสวัสดิการ ของพนักงานของบริษัท เทพอาสน์ จำกัด ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 225 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบเจาะจงโดยใช้แบบสอบถามประเภทกลุ่มตัวอย่างกรอกเองเป็นเครื่องมือในการเก็บตัวอย่างซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมระดับปานกลาง โดยมีความผูกพันและรู้คุณยังต่อบริษัท เป็นอันดับแรก รองลงมา คือปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกของบริษัทต่อไป มีความยินดีเต็มใจ และเสียสละที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นยอมรับค่านิยมและเป้าหมายของบริษัท

มีความห่วงใยในอนาคต และบริษัทอย่างมากได้ช่วยรักษาชื่อเสียง และผลประโยชน์ของบริษัทอย่างเต็มที่ ประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับจากบริษัททำให้ไม่อยากเปลี่ยนงาน และภูมิใจที่จะบอกว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท และมีความพึงพอใจในสวัสดิการโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สวัสดิการด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือสวัสดิการด้านงาน สวัสดิการที่ไม่เป็นเงิน (ตัวเงินทางอ้อม) และสวัสดิการที่เป็นเงิน เป็นอันดับสุดท้าย³. เปรียบเทียบความผูกพันต่อ องค์กรและความพึงพอใจในสวัสดิการทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ไม่แตกต่างกัน

เสาวลักษณ์ แสงจันทร์ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทหิมาเรสเทรตแห่งประเทศไทยจำกัด ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทหิมาเรสเทรตแห่งประเทศไทยจำกัด ด้าน อายุ สถานภาพ สมรส ตำแหน่งงาน อยุ่งานและรายได้มีความแตกต่างกันต่อความผูกพันในองค์กร ด้านปัจจัยจิตใจพบว่า มีเพียงปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบในงานเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร ส่วนปัจจัยค่าจ้างที่ประกอบไปด้วย ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านการปกครอง บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทนพบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรทุกด้าน

รัชนิพร ภูสกุล (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาปัจจัยที่มีผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท ทัทซูโนเอ็นจิเนียริงแอนด์เซอร์วิส จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25 ถึง 30 ปี มีสถานภาพเป็นโสด จบระดับการศึกษานุปริญญา/ประโยควิชาชีพ รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีระยะเวลาในการทำงาน 1 ปีขึ้นไปถึง 5 ปี และส่วนตำแหน่งงานปฏิบัติงานระดับ พนักงานประจำโรงงานด้าน ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทัทซูโนเอ็นจิเนียริงแอนด์เซอร์วิส จำกัด ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับนโยบายและการบริหารองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือสภาพของการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา ความก้าวหน้าในงาน การยอมรับจากบุคคลในองค์กร และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานความผูกพันต่อองค์กรของบริษัท ทัทซูโนเอ็นจิเนียริงแอนด์เซอร์วิส จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำรงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร ความจงรักภักดีและความภาคภูมิใจในองค์กร และการทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงานการเปรียบเทียบปัจจัย ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร พบว่า เพศอายุ สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนระดับการศึกษามีผลก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของบริษัท ทัทซูโนเอ็นจิเนียริงแอนด์เซอร์วิส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร พบว่านโยบายและการบริหารองค์กร การปกครองบังคับบัญชา สภาพของการทำงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การยอมรับจากบุคคลในองค์กร และความก้าวหน้าในงานมีผลก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของบริษัท ทัทซูโนเอ็นจิเนียริงแอนด์เซอร์วิส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรรณ บุญเผ่า (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคำจูน และปัจจัยจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กรธุรกิจเวชภัณฑ์ยารักษาโรคแห่งหนึ่ง มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยคำจูนและปัจจัยจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กรธุรกิจเวชภัณฑ์ยารักษาโรคแห่งหนึ่ง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูน และปัจจัยจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กรธุรกิจเวชภัณฑ์ยารักษาโรคแห่งหนึ่ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA และสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลวิจัย พบว่า

1. ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพเป็นโสดหรือแยกกันอยู่ มีระดับตำแหน่งงาน เป็นบุคลากรระดับปฏิบัติการ มีอายุ ระหว่าง 31-40 ปี และมีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี

2. บุคลากรที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของบุคลากรในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านสภาพการทำงาน ในข้อสถานที่ทำงานของท่านถูกจัดแบ่งไว้ อย่างเป็นสัดส่วน และเหมาะสมกับการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของบุคลากรในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ปัจจัยจิตใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของบุคลากรในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในข้องานที่ท่านทำอยู่มีความท้าทาย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ในข้อท่านสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่องานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของบุคลากรในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิไลวรรณ สารีกุล (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันในองค์กร: กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด (โรงงานหัวหมาก)” กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานสายโรงงาน บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด โรงงานหัวหมาก จำนวน 236 คน โดยใช้แบบสอบถามพบว่า ความผูกพันของพนักงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า 1) ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร 2) ด้านความพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการทำงาน 3) ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร 4) ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 5) ด้านความปรารถนาในการดำรงความเป็นสมาชิก 6) ด้านความห่วงใยในอนาคตขององค์กร และ 7) ด้านการปกป้องชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร โดยด้านที่ 1) – 4) และ 6) – 7) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีเพียงด้านที่ 5) เพียงด้านเดียว ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน ได้แก่ รายได้ต่อเดือน ด้านนโยบายและโครงสร้างขององค์กร ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านภาพลักษณ์และทัศนคติที่มีต่อองค์กร

ผลงานวิจัยต่างประเทศ

กูสซีส์ (Guzlye. 1992) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บรรยากาศของสภาพอากาศตามฤดูกาลและบรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า บรรยากาศขององค์กรและสภาพภูมิประเทศที่ตั้งขององค์กรมีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

เคลน (Klein. 1998) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรจากความรู้สึกละเลยและความรู้สึกทางศีลธรรม จากการสอบถามจากระดับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติการ และพนักงาน ได้พบว่า ผลกระทบจากความรู้สึกที่ขัดแย้งต่อองค์กรนั้น เกิดมาจากหลายสาเหตุเช่นรูปแบบของการบริหาร วิธีการบริหารขององค์กร บรรยากาศในองค์กร และความรู้สึกและความคิดเห็นของคนในองค์กร และสถานที่ตั้งขององค์กร พื้นที่ที่องค์กรตั้งอยู่ก็มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จอห์นส์ (Johns. 1998: 102) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร ได้พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลกับการจัดการองค์กรและความพอใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันกับองค์กร ซึ่งจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มสำรวจจากจำนวนของพนักงาน 4,450 คน จากสถาบันการเงินใหญ่ ซึ่งประกอบด้วยลูกจ้าง คนงาน นักวิเคราะห์ นักมืออาชีพ และระดับเทคนิค รวมถึงระดับผู้จัดการทั้งหมด พบว่าความพอใจงานและความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันระหว่างระดับการศึกษาและความพอใจ และระดับการศึกษาและความผูกพันต่อองค์กรสัญญา แต่ผลการวิเคราะห์ทางค่าสถิติบางตัวพบว่าตัวแปรในส่วนลักษณะบุคคลบางตัวแปร ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรของระดับการศึกษาและความพอใจหรือความผูกพันกับองค์กรอย่างไรก็ตามความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

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

เบอร์นิง และฮูเวอร์ (Bruening; & Hoover. 1990) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้ที่ทำงานที่สอนในเพนซิลวาเนีย พบว่า สถานภาพสมรส มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร โดยที่ครูที่แต่งงานแล้วจะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าผู้ที่โสด และไม่พบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและสถานที่ตั้งขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร

มาร์ติน และ ฮาเฟอร์ (Martin; & Hafer. 1995: 106- 111) ได้ศึกษาถึงการเชื่อมโยงระหว่างการเปลี่ยนงานและการมีส่วนร่วมในงานและความผูกพันต่อองค์กรพบว่าการมีส่วนร่วมในงานและความผูกพันต่อองค์กรมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนงานพบว่าความต้องการภายใน (Intrinsic Needs) เช่น งานที่ท้าทาย ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วมในงาน ความต้องการภายนอก (Extrinsic Needs) เช่นค่าจ้าง, สวัสดิการ และโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง มีผลต่อทัศนคติต่อความผูกพันต่อองค์กร และยังพบอีกว่าการออกแบบงานใหม่ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วยตนเองมากขึ้นจะช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วมในงานให้มากขึ้นอีกด้วย

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

แมทธิว และฟาร์รี่ (รสริน สกุลโรจนประวดี. 2541: 30; อ้างอิงจาก Mathieu; & Farr. 1991: 127 – 133. *Applied Psychology*) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยเบื้องต้นที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรและผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กรด้วยวิธีการวิจัยแบบอภิมาน จากงานวิจัยจำนวน 200 เรื่อง พบว่า ปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยบุคคล จำแนกเป็น เพศ การศึกษา อายุงานตำแหน่ง มีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันในอาชีพความผูกพันต่อสหภาพและความพึงพอใจในงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กรพบว่ามีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน การตั้งใจที่จะออกจากงานและการเปลี่ยนงาน

วาโรนา (Varona. 1996) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในองค์กรประเทศกัวเตมาลาใน 3 องค์กร พบว่าตำแหน่งของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และมีความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นผลมาจากสวัสดิการในการรักษาพยาบาลและการให้สวัสดิการแก่บุตรในการศึกษา เช่นการมีสถานศึกษาใกล้กับองค์กร รวมถึงความรู้สึกต่อวัฒนธรรมขององค์กร มีผลต่อความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

นิจฮอฟ โจง; และฟิงก์ฮอฟ (Nijhof, Jong; & Beukhof. 1998: 83) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องการค้นหาคความผูกพันของบุคลากรในองค์กร พบว่าองค์กรที่มีความยืดหยุ่นผูกพันนั้น มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานและปัจจัยด้านองค์กร และมีความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างลักษณะความยืดหยุ่นผูกพันขององค์กรกับประสิทธิผลขององค์กร ความยืดหยุ่นผูกพันที่เข้มแข็งเป็นความต่อเนื่องกับรูปแบบการบริหารที่เห็นความสำคัญของการเรียนรู้ในองค์กร ผลการวิจัยไม่พบความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลกับความยืดหยุ่นผูกพัน ปัจจัยด้านลักษณะงานพบว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำระหว่างการสนับสนุนของสังคม (Social Supports) กับความยืดหยุ่นผูกพันและมีความสัมพันธ์ด้านผู้ร่วมงานกับความยืดหยุ่น

ลินคอน; และ คอลเลเบิร์ก (Lincoln; & Kalleberg. 1990) ได้ทำการศึกษาความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรในประเทศญี่ปุ่น และอเมริกา พบว่า คนที่แต่งงานแล้วจะมีความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสดเนื่องจากคนที่แต่งงานแล้วมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบมากกว่าคนโสด ซึ่ง

เป็นข้อจำกัดของการย้ายองค์การในการทำงาน เพราะการย้ายองค์การจะเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายในด้านสถานที่ทำงาน ซึ่งอาจจะมีผลทำให้ต้องแยกกันอยู่กับครอบครัว นอกจากนี้แนวโน้มของคนที่แต่งงานแล้วมักจะมองงานของเขาในทางบวกมากกว่าคนโสดเพราะเขาจะปรับตัวเข้ากับงานได้ดีกว่า และมีความพอใจกับชีวิตที่ไม่ใช่การทำงานมากกว่า

จากการสรุปรายงานงานวิจัยภายในประเทศและต่างประเทศ พบว่า การที่จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร องค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงานไม่ว่าจะเป็นทางด้านปัจจัยที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ว่าตัวเงิน เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเองทั้งในปัจจัยด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านความต้องการพื้นฐาน ความปรารถนาชื่อเสียงเกียรติยศ การเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น พนักงานก็就会有ความผูกพันต่อองค์กรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล รวมถึงการปรารถนาที่จะมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กรต่อไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้า เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง
ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

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

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานกลุ่มงาน Service Desk ในธนาคารแห่งหนึ่งทั้งหมด จำนวน 100 คน (ข้อมูล ณ ธันวาคม 2554) (เนื่องจากไม่ได้รับการอนุญาตให้เปิดเผยชื่อบริษัท จึงใช้ธนาคารแห่งหนึ่ง)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานกลุ่มงานบริการ Service Desk ในธนาคารแห่งหนึ่ง โดยเก็บข้อมูลจากทุกๆ หน่วยของประชากร คือ จากจำนวนพนักงานทั้งหมดเท่ากับ 100 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงานในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และเสนอแนะเพิ่มเติม ก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 34-35) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2553: 343) นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยควรมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (เกียรติสุตา ศรีสุข. 2552:144) และปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อใช้ในการงานวิจัย ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แต่ละด้านดังนี้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

- | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|
| 1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน | มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.772 |
| 2. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ | มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.791 |
| 3. ด้านความรับผิดชอบ | มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.806 |
| 4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน | มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.713 |
| 5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ | มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.942 |
| 6. ด้านเงินเดือน | มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.791 |
| 7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.843 |

ด้านความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง เท่ากับ 0.945

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อวัดปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อัตราเงินเดือน และ ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงาน โดยเป็นแบบสอบถามในรูปมาตราลิเคิร์ต (Likert Scale) (Zikmund William G., 1997 อ้างในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541:168) เป็นการวัดข้อมูล

ประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และเป็นคำถามปลายปิดมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงการกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 2

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

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

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

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

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ย ต่อการแปลความหมายจัดอันดับของ
แบบสอบถามส่วนที่ 2

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมายจัดอยู่ในอันดับ
4.21 – 5.00	ระดับแรงจูงใจในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับแรงจูงใจในระดับมาก
2.61 – 3.40	ระดับแรงจูงใจในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับแรงจูงใจในระดับน้อย
1.00 – 1.80	ระดับแรงจูงใจในระดับน้อยที่สุด

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

ตาราง 3 แสดงการกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 3

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

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

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

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

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ย ต่อการแปลความหมายจัดอันดับของแบบสอบถาม
ส่วนที่ 3

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

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

โครงการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อช่วยสร้างความเข้าใจพื้นฐานในการวิจัย ช่วยออกแบบสอบถาม ตลอดจนช่วยให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้นโดยมีแหล่งที่มาของข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ชุด ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวน โดยขอความร่วมมือจากพนักงานในองค์กร ซึ่งได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามนั้นโดยให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire)

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

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคำตอบแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Edition) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วจะนำมาประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อัตราเงินเดือน และ ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentages) และการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

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

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

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

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

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

เมื่อ	P	แทน	ค่าสถิติร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของข้อมูล
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

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

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

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

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

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

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

2. สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

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

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{Covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

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

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

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

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ในเรื่องของตัวแปรด้านอายุ อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544: 175)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก
5. ถ้า r เท่ากับ 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

ดังนี้

สำหรับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 316) กำหนดได้

ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ถ้าค่า r มีค่าระหว่าง 0.3 - 0.7 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ถ้าค่า r มีค่าน้อยกว่า 0.3 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ถ้าค่า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอ ออกเป็น 5 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อัตราเงินเดือน และ ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อัตราเงินเดือน และ ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ โดยการแจกแจงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ดังตาราง

ตาราง 5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อัตราเงินเดือน และ ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.1 เพศ		
ชาย	37	37.00
หญิง	63	63.00
รวม	100	100.00

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.2 อายุ		
21 – 30 ปี	47	47.00
31 – 40 ปี	37	37.00
41 – 50 ปี	13	13.00
51 ปี ขึ้นไป	3	3.00
รวม	100	100.00
1.3 สถานภาพสมรส		
โสด / แยกกันอยู่	60	60.00
สมรส / อยู่ด้วยกัน	40	40.00
รวม	100	100.00
1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี	45	45.00
สูงกว่าปริญญาตรี	55	55.00
รวม	100	100.00
1.5 อัตราเงินเดือน		
10,001 – 20,000 บาท	26	26.00
20,001 – 30,000 บาท	33	33.00
30,001 – 40,000 บาท	26	26.00
40,001 บาท ขึ้นไป	15	15.00
รวม	100	100.00

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.6 ระยะเวลาการทำงานในธนาคาร แห่งนี้		
1 – 5 ปี	68	68.00
6-10 ปี	11	11.00
11-15 ปี	11	11.00
มากกว่า 15 ปี	10	10.00
รวม	100	100.00

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 100 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 โดยสรุปพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายตามลำดับ

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 41 ปี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และเป็นพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสดหรือแยกกันอยู่ มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และสถานภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกัน มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 โดยสรุปพนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสดหรือแยกกันอยู่มากกว่ามีสถานภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกัน ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด พนักงานส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 และเป็นพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ตามลำดับ

อัตราเงินเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และเป็นพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ 1 - 5 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ 6 - 10 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวไม่สม่ำเสมอ และบางกลุ่มมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมข้อมูลใหม่เพื่อให้เกิดการกระจายตัวของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มใหม่ดังนี้

ตาราง 6 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ที่จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.2 อายุ		
21 – 30 ปี	47	47.00
31 – 40 ปี	37	37.00
41 ปีขึ้นไป	16	16.00
รวม	100	100.00

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในการจัดกลุ่มใหม่ จำแนกได้ดังนี้

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 41 ปี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และเป็นพนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง

ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมี 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตาราง

ตาราง 7 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยรวมแต่ละรายด้านของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.73	0.546	มาก
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.49	0.680	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.44	0.839	มาก
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.43	0.682	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.44	0.817	มาก
ด้านเงินเดือน	3.26	0.612	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.17	0.573	มาก
ผลรวมแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	3.56	0.580	มาก

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่งต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.580 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.573 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.546 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.680 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ด้านความรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.839 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.839 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.682 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ด้านเงินเดือน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.612 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 แสดงระดับปัจจัยแรงจูงใจเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานกลุ่มงาน
Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง ในด้านความสำเร็จในการทำงาน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน
1. ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานล่วงหน้า เพื่อให้ งานสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน	4.46	0.688	มากที่สุด
2. ธนาคารมีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ดูงาน และพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น	3.46	0.958	มาก
3. ธนาคารมีนโยบายให้พนักงานมีการหมุนเวียน ตำแหน่งงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทุก หน้าที่ของกลุ่มงาน	3.28	0.829	ปานกลาง
ผลรวมด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.73	0.546	มาก

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่งต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.546

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานล่วงหน้า เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงานมีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.688 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อธนาคารมีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ดูงานและพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.958 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และในข้อธนาคารมีนโยบายให้พนักงานมีการหมุนเวียนตำแหน่งงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทุกหน้าที่ของกลุ่มงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.829 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 แสดงระดับปัจจัยแรงจูงใจเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง ในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
4. ท่านคิดว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสมตรงกับความรู้อ ความสามารถของท่าน	3.63	0.720	มาก
5. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทาย ต่อความรู้อ ความสามารถ และประสบการณ์ของท่าน	3.49	0.969	มาก
6. ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ท่านมักจะได้รับความร่วมมือเสมอ	3.36	0.970	มาก
7. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสรียนรู้และพัฒนาตนเองให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	3.50	0.846	มาก
ผลรวมด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.49	0.680	มาก

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่งต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.680

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อท่านคิดว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสมตรงกับความรู้อ ความสามารถของท่าน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.720 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ในข้องานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสรียนรู้และพัฒนาตนเองให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.846 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ในข้อลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทาย ต่อความรู้อ ความสามารถ และประสบการณ์ของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.969 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และในข้อลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ท่านมักจะได้รับความร่วมมือเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.970 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ตาราง 10 แสดงระดับปัจจัยแรงจูงใจเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง ในด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจ ในการ ปฏิบัติงาน
8. ท่านมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอที่จะปฏิบัติงานที่ รับผิดชอบให้สำเร็จ	3.48	1.030	มาก
9. ท่านปฏิบัติตามต่อ กฎ ระเบียบ นโยบายการ ปฏิบัติงานและแนวทางการปฏิบัติงานของธนาคารอย่าง เต็มที่	3.53	0.999	มาก
10. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจมากเพียงพอที่จะทำงาน ของท่านเป็นอย่างดี	3.30	0.979	ปานกลาง
ผลรวมด้านความรับผิดชอบ	3.44	0.839	มาก

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่งต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความรับผิดชอบโดยรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.839

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อท่านปฏิบัติตามต่อ กฎ ระเบียบ นโยบายการปฏิบัติงานและแนวทางการปฏิบัติงานของธนาคารอย่างเต็มที่ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.999 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก รองลงมาในข้อท่านมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.030 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และในข้อท่านมีอำนาจในการตัดสินใจมากเพียงพอที่จะทำงานของท่านเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.979 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 11 แสดงระดับปัจจัยแรงจูงใจเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน
11. ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น	3.37	0.786	มาก
12. ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการ ทำงาน โดยการส่งเสริมการศึกษาต่อ หรือฝึกอบรมอยู่ เสมอ	3.42	1.006	มาก
13. หน่วยงานที่ท่านทำอยู่นั้นมีโอกาสดำเนินการเลื่อน ตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง	3.51	0.758	มาก
ผลรวมด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.43	0.682	มาก

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่งต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความก้าวหน้าในการทำงานโดยรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.682

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อหน่วยงานที่ท่านทำอยู่นั้นมีโอกาสดำเนินการเลื่อนตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.758 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก รองลงมาในข้อธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยการส่งเสริมการศึกษาต่อ หรือฝึกอบรมอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.006 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และในข้อธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.786 มีปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ตาราง 12 แสดงระดับปัจจัยแรงจูงใจเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	$\bar{X}$	S.D	ระดับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน
14. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.50	0.858	มาก
15. ในหน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ผลงานที่ได้รับการยอมรับ ให้แก่ผู้อื่นทราบทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	3.30	0.870	มาก
16. ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำอยู่ ช่วยให้คุณมีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม	3.51	0.999	มาก
ผลรวมด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.44	0.817	มาก

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่งต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.817

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำอยู่ ช่วยให้คุณมีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.999 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก รองลงมาในข้อผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.858 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และในข้อในหน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ผลงานที่ได้รับการยอมรับ ให้แก่ผู้อื่นทราบทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.870 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ตาราง 13 แสดงระดับปัจจัยเชิงใจเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานกลุ่มงาน
Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง ในด้านเงินเดือน

ด้านเงินเดือน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับจิตใจ ในการปฏิบัติงาน
17. การจ่ายค่าตอบแทนพนักงานธนาคารยึดหลัก ความรู้ความสามารถ หรือทักษะของพนักงาน	3.32	0.764	ปานกลาง
18. เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับเพียงพอกับ การดำรงชีพของท่าน	3.13	0.928	ปานกลาง
19. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจากธนาคารมี ความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่	3.09	0.965	ปานกลาง
20. นโยบายในการจ่ายผลตอบแทนและการให้ สวัสดิการต่างๆของธนาคารมีความชัดเจน	3.50	0.703	มาก
ผลรวมด้านเงินเดือน	3.26	0.612	ปานกลาง

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่งต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านเงินเดือนโดยรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.612

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อนโยบายในการจ่ายผลตอบแทนและการให้สวัสดิการต่างๆของธนาคารมีความชัดเจน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.703 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ในข้อการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานธนาคารยึดหลักความรู้ความสามารถ หรือทักษะของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.764 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อเงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับเพียงพอกับการดำรงชีพของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.928 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และในข้อค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจากธนาคารมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.965 มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานปานกลาง

ตาราง 14 แสดงระดับปัจจัยเชิงใจเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานกลุ่มงาน
Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน
21. ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอ แนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของท่าน ได้ตลอดเวลา	4.10	0.628	มาก
22. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นกันเอง และให้ความ สนใจผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน	4.28	0.697	มากที่สุด
23. ผู้บังคับบัญชาของท่านกล่าวชมเชยเสมอเมื่อท่าน ทุ่มเทให้กับการทำงาน	4.13	0.597	มาก
ผลรวมด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.17	0.573	มาก

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่งต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.573

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นกันเอง และให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.697 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านกล่าวชมเชยเสมอเมื่อท่านทุ่มเทให้กับการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.597 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของท่านได้ตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.628 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความผูกพันของพนักงานต้องกร โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตารางดังนี้

ตาราง 15 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง เกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต้องกรโดยรวม

ความผูกพันต้องกร	$\bar{X}$	S.D	ระดับความผูกพันต้องกร
1. ท่านไม่คิดจะลาออกจากธนาคาร แม้ว่าจะมีโอกาไปทำงานอื่นที่มีระดับตำแหน่ง, เงินเดือน และสวัสดิการที่ดีกว่า	3.16	0.896	ปานกลาง
2. ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านเป็นพนักงานของธนาคารแห่งนี้	4.49	0.541	มากที่สุด
3. หากสภาพการทำงานของท่านเปลี่ยนแปลงไปก็จะไม่เป็นสาเหตุให้ท่านลาออกจากงาน	3.11	0.863	ปานกลาง
4. ท่านจะทำงานกับธนาคารแห่งนี้ตลอดไปจนเกษียณอายุ	3.07	0.714	ปานกลาง
5. ท่านทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงของธนาคารที่ท่านทำงานอยู่เสมอ	3.25	1.09	ปานกลาง
6. ท่านรู้สึกต่อต้านเมื่อมีผู้อื่นพูดถึงธนาคารของท่านในทางเสื่อมเสีย	4.20	0.586	มาก
ผลรวมความผูกพันต้องกร	3.55	0.508	มาก

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันของพนักงาน ต้องกรธนาคารแห่งหนึ่ง โดยรวม มีความผูกพันต้องกรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.508 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีรายละเอียดดังนี้

ข้อท่านมีความภาคภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านเป็นพนักงานของธนาคารแห่งนี้ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.541 มีความผูกพันต้องกรอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อท่านรู้สึกต่อต้านเมื่อมีผู้อื่นพูดถึงธนาคารของท่านในทางเสื่อมเสีย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.586 มีความผูกพันต้องกรอยู่ในระดับมาก

ข้อท่านทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงของธนาคารที่ท่านทำงานอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.09 มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อท่านไม่คิดจะลาออกจากธนาคาร แม้ว่าจะมีโอกาสไปทำงานที่อื่นที่มีระดับตำแหน่ง, เงินเดือน และสวัสดิการที่ดีกว่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.895 มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อหากสภาพการทำงานของท่านเปลี่ยนแปลงไปก็จะเป็นสาเหตุให้ท่านลาออกจากงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.863 มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อท่านจะทำงานกับธนาคารแห่งนี้ตลอดไปจนเกษียณอายุ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.714 มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ คือ

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อัตราเงินเดือน และ ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 6 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม เป็นเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 16

ตาราง 16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง
โดยจำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศ	t-test for Equality of Means				Sig. (2-tailed)
		$\bar{X}$	S.D	t	df	
	ชาย	3.47	0.343	2.318	97.921	0.023*
	หญิง	3.68	0.571			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันโดยรวมต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานกลุ่มงาน Service Desk ในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

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

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุต่อความผูกพันของพนักงาน Service Desk ในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง

	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.219	2	1.109	4.621	0.012*
	ภายในกลุ่ม	23.286	97	0.240		
	รวม	25.504	99			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันของพนักงาน Service Desk ในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Service Desk ในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงาน Service Desk ในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

	อายุ	$\bar{X}$	21 – 30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ความผูกพัน	21 – 30 ปี	3.46	-	-0.04 (0.711)	-0.42* (0.004)
	31 – 40 ปี	3.50		-	-0.38* (0.011)
	41 ปีขึ้นไป	3.89			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันของพนักงาน Service Desk ในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี โดยเฉลี่ยมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42 และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี โดยเฉลี่ยมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐาน

หลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง
โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

ความผูกพันต่อองค์กร	สถานภาพสมรส	t-test for Equality of Means				Sig. (2-tailed)
		$\bar{X}$	S.D	t	df	
	โสด/แยกกันอยู่	3.43	0.487	-2.830	98.00	0.006**
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.72	0.495			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันโดยรวมต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานกลุ่มงาน Service Desk ในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสด/แยกกันอยู่และสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติของการทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม เป็นเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง
โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับ การศึกษา สูงสุด	t-test for Equality of Means				Sig. (2- tailed)
		$\bar{X}$	S.D	t	df	
	ปริญญาตรี	3.39	0.342	-3.141	89.741	0.002**
	สูงกว่า ปริญญาตรี	3.68	0.581			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันโดยรวมต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานกลุ่มงาน Service Desk ในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีและพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

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

Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 21

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอัตราเงินเดือนต่อความผูกพันของพนักงาน Service Desk ในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง

แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.798	3	0.266	1.033	0.382
	ภายในกลุ่ม	24.707	96	0.257		
	รวม	25.504	99			

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันของพนักงาน Service Desk ในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกอัตราเงินเดือน โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.382 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Service Desk ในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

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

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้อ่
ความผูกพันของพนักงาน Service Desk ในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง

	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.646	3	0.215	0.831	0.480
	ภายในกลุ่ม	24.856	96	0.259		
	รวม	25.504	99			

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันของพนักงาน Service Desk ในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.480 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Service Desk ในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง ที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง

H_0 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง

H_1 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งถ้ามีค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 23

ตาราง 23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความสำเร็จในการทำงานต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	Pearson Correlation n	Sig	ระดับ ความสัมพันธ์
ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานล่วงหน้า เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน	-0.009	0.929	ไม่มี ความสัมพันธ์
ธนาคารมีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม บุคลากรและพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น	0.288**	0.004	ต่ำ
ธนาคารมีนโยบายให้พนักงานมีการหมุนเวียน ตำแหน่งงานเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ ทุกหน้าที่ของกลุ่มงาน	0.280**	0.005	ต่ำ
ด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวม	0.306**	0.002	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.306 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานในองค์กรได้รับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานมากขึ้น ก็จะมีผลผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นปานกลาง และสามารถวิเคราะห์เป็นรายชื่อได้ดังนี้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ในข้อท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานล่วงหน้า เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน ค่า Sig เท่ากับ 0.929 ซึ่งมากกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานความสำเร็จ ในข้อหามีการวางแผนการปฏิบัติงานล่วงหน้า เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานในข้อธนาคารมีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ดูกงานและพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น ค่า Sig เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานความสำเร็จ ในข้อธนาคารมีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ดูกงานและพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.288 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ พนักงานในองค์กรได้รับการจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ในข้อธนาคารมีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ดูกงานและพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้นมากขึ้น ก็จะมีค่าสหสัมพันธ์ต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ในข้อธนาคารมีนโยบายให้พนักงานมีการหมุนเวียนตำแหน่งงานเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทุกหน้าที่ของกลุ่มงาน ค่า Sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานความสำเร็จ ในข้อธนาคารมีนโยบายให้พนักงานมีการหมุนเวียนตำแหน่งงานเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทุกหน้าที่ของกลุ่มงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.280 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ พนักงานในองค์กรได้รับการจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ในข้อธนาคารมีนโยบายให้พนักงานมีการหมุนเวียนตำแหน่งงานเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทุกหน้าที่ของกลุ่มงานมากขึ้น ก็จะมีค่าสหสัมพันธ์ต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	Pearson Correlation	Sig	ระดับ ความสัมพันธ์
ท่านคิดว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสม ตรงกับความรู้ ความสามารถของท่าน	0.066	0.513	ไม่มี ความสัมพันธ์
ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทาย ต่อ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของท่าน	0.131	0.194	ไม่มี ความสัมพันธ์
ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ต้องมีการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ท่านมักจะได้ รับความร่วมมือเสมอ	0.407**	0.000	ปานกลาง
งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสรู้และพัฒนาตนเองให้ เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	0.274**	0.006	ต่ำ
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวม	0.295**	0.003	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ค่า Sig เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.295 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ พนักงานในองค์กรได้รับการจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมากขึ้น ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถวิเคราะห์เป็นรายข้อได้ดังนี้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในข้อท่านคิดว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสมตรงกับความรู้ ความสามารถของท่าน ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง ค่า Sig เท่ากับ 0.513 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ

สมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพการทำงาน ในข้อท่านคิดว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในข้อลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทาย ต่อความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของท่าน ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง ค่า Sig เท่ากับ 0.194 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพการทำงาน ในข้อลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทาย ต่อความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของท่าน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในข้อลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ท่านมักจะได้รับความร่วมมือเสมอ ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในข้อลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ท่านมักจะได้รับความร่วมมือเสมอ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.407 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานในองค์กรได้รับการจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในข้อลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ท่านมักจะได้รับความร่วมมือเสมอมากขึ้น ก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นปานกลาง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในข้องานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ค่า Sig เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในข้องานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.274 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ พนักงานในองค์กรได้รับการจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในข้องานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น ก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ตาราง 25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความรับผิดชอบ ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ	Pearson Correlation	Sig	ระดับ ความสัมพันธ์
ท่านมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ ที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ	0.266**	0.007	ต่ำ
ท่านปฏิบัติตามต่อ กฎ ระเบียบ นโยบายการ ปฏิบัติงานและแนวทางการปฏิบัติงานของ ธนาคารอย่างเต็มที่	0.143	0.155	ไม่มีความสัมพันธ์
ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจมากเพียงพอที่ จะทำงานของท่านเป็นอย่างดี	0.249*	0.012	ต่ำ
ด้านความรับผิดชอบโดยรวม	0.263**	0.008	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความรับผิดชอบ ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ค่า Sig เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.263 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ พนักงานในองค์กรได้รับการจูงใจด้านความรับผิดชอบมากขึ้น ก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถวิเคราะห์เป็นรายข้อได้ดังนี้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความรับผิดชอบ ในข้อท่านมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง ค่า Sig เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความรับผิดชอบ ในข้อท่านมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.266 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับ

ต่ำ กล่าวคือ พนักงานในองค์กรได้รับการจูงใจในด้านความรับผิดชอบ ในข้อท่านมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จมากขึ้น ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความรับผิดชอบ ในข้อท่านปฏิบัติตามต่อ กฎ ระเบียบ นโยบายการปฏิบัติงานและแนวทางการปฏิบัติงานของธนาคารอย่างเต็มที่ ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง ค่า Sig เท่ากับ 0.155 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความรับผิดชอบ ในข้อท่านปฏิบัติตามต่อ กฎ ระเบียบ นโยบายการปฏิบัติงานและแนวทางการปฏิบัติงานของธนาคารอย่างเต็มที่ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความรับผิดชอบ ในข้อท่านมีอำนาจในการตัดสินใจมากเพียงพอที่จะทำงานของท่านเป็นอย่างดี ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง ค่า Sig เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความรับผิดชอบ ในข้อท่านมีอำนาจในการตัดสินใจมากเพียงพอที่จะทำงานของท่านเป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.249 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ พนักงานในองค์กรได้รับการจูงใจในด้านความรับผิดชอบ ในข้อท่านมีอำนาจในการตัดสินใจมากเพียงพอที่จะทำงานของท่านเป็นอย่างดีมากขึ้น ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	Pearson Correlation	Sig	ระดับ ความสัมพันธ์
ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ ให้สูงขึ้น	0.323**	0.001	ปานกลาง
ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าใน การทำงาน โดยการส่งเสริมการศึกษาต่อ หรือ ฝึกอบรมอยู่เสมอ	0.340**	0.001	ปานกลาง
หน่วยงานที่ท่านทำอยู่นั้นมีโอกาสได้รับการเลื่อน ตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง	0.112	0.265	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความก้าวหน้าในการทำงานโดยรวม	0.333**	0.001	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.333 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานในองค์กรได้รับการจูงใจ ด้านความรับผิดชอบมากขึ้น ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นปานกลาง และสามารถวิเคราะห์เป็นรายชื่อได้ดังนี้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในข้อธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง ค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในข้อธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น

มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.323 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานในองค์กรได้รับการสนใจในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในข้อธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้นมากขึ้น ก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในข้อธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยการส่งเสริมการศึกษาต่อ หรือฝึกอบรมอยู่เสมอ ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง ค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในข้อธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยการส่งเสริมการศึกษาต่อ หรือฝึกอบรมอยู่เสมอ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.340 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานในองค์กรได้รับการสนใจในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในข้อธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยการส่งเสริมการศึกษาต่อ หรือฝึกอบรมอยู่เสมอมากขึ้น ก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในข้อหน่วยงานที่ท่านทำอยู่นั้นมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง ค่า Sig เท่ากับ 0.265 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในข้อหน่วยงานที่ท่านทำอยู่นั้นมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	Pearson Correlation	Sig	ระดับ ความสัมพันธ์
ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	0.243*	0.015	ต่ำ
ในหน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ผลงานที่ได้รับการยอมรับ ให้แก่ผู้อื่นทราบทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	0.242*	0.015	ต่ำ
ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำอยู่ช่วยให้ท่านมีเกียรติ และได้รับการยอมรับจากสังคม	0.241*	0.016	ต่ำ
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวม	0.270**	0.007	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ค่า Sig เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.270 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ พนักงานในองค์กรได้รับการจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือมากขึ้น ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถวิเคราะห์เป็นรายชื่อได้ดังนี้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในข้อผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง ค่า Sig เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในข้อผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของ

พนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.243 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ พนักงานในองค์กรได้รับการสนใจในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในข้อผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมากขึ้น ก็จะมีคามผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในข้อในหน่วยงานของท่าน สนับสนุนให้มีการเผยแพร่ผลงานที่ได้รับการยอมรับ ให้แก่ผู้อื่นทราบทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง ค่า Sig เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในข้อในหน่วยงานของท่าน สนับสนุนให้มีการเผยแพร่ผลงานที่ได้รับการยอมรับ ให้แก่ผู้อื่นทราบทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.242 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ พนักงานในองค์กรได้รับการสนใจในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในข้อในหน่วยงานของท่าน สนับสนุนให้มีการเผยแพร่ผลงานที่ได้รับการยอมรับ ให้แก่ผู้อื่นทราบทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานมากขึ้น ก็จะมีคามผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในข้อท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ช่วยให้ท่านมีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง ค่า Sig เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในข้อท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ช่วยให้ท่านมีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.241 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ พนักงานในองค์กรได้รับการสนใจในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในข้อท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ช่วยให้ท่านมีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคมมากขึ้น ก็จะมีคามผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน ในด้านเงินเดือน ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง

ปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือน	Pearson Correlation	Sig	ระดับ ความสัมพันธ์
การจ่ายค่าตอบแทนพนักงานธนาคารยี่ดหลัก ความรู้ความสามารถ หรือทักษะของพนักงาน	0.282**	0.004	ต่ำ
เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับเพียงพอกับการ ดำรงชีพของท่าน	0.162	0.107	ไม่มี ความสัมพันธ์
ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจากธนาคาร มีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่	0.266**	0.007	ต่ำ
นโยบายในการจ่ายผลตอบแทนและการให้ สวัสดิการต่างๆของธนาคารมี ความชัดเจน	0.156	0.122	ไม่มี ความสัมพันธ์
ด้านเงินเดือนโดยรวม	0.299**	0.003	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน ในด้านเงินเดือน ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ค่า Sig เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยคำจูนในด้านเงินเดือน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.299 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ พนักงานในองค์กรได้รับการคำจูนด้านเงินเดือนมากขึ้น ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นปานกลาง และสามารถวิเคราะห์เป็นรายข้อได้ดังนี้

ปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน ในด้านเงินเดือนในข้อการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานธนาคาร ยี่ดหลักความรู้ความสามารถ หรือทักษะของพนักงาน ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานใน องค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง ค่า Sig เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน ในด้านเงินเดือน ในข้อการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานธนาคารยี่ดหลักความรู้ความสามารถ หรือทักษะของพนักงาน มี ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.282 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ พนักงานในองค์กรได้รับการคำจูนในการปฏิบัติงาน ในด้านเงินเดือน ในข้อการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานธนาคารยึดหลักความรู้ความสามารถ หรือทักษะของพนักงานมากขึ้น ก็มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน ในด้านเงินเดือน ในข้อเงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับ เพียงพอกับการดำรงชีพของท่าน ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง ค่า Sig เท่ากับ 0.107 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน ในด้านเงินเดือน ในข้อเงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับเพียงพอกับการดำรงชีพของท่าน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน ในด้านเงินเดือน ในข้อค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจากธนาคารมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่ ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง ค่า Sig เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน ในด้านเงินเดือน ในข้อค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจากธนาคารมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.266 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ พนักงานในองค์กรได้รับการคำจูนในการปฏิบัติงาน ในด้านเงินเดือน ในข้อค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจากธนาคารมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่มากขึ้น ก็มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน ในด้านเงินเดือน ในข้อนโยบายในการจ่ายผลตอบแทนและการให้สวัสดิการต่างๆของธนาคารมีความชัดเจน ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง ค่า Sig เท่ากับ 0.122 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน ในด้านเงินเดือน ในข้อนโยบายในการจ่ายผลตอบแทนและการให้สวัสดิการต่างๆของธนาคารมีความชัดเจน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงาน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง

ปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	Pearson Correlation	Sig	ระดับ ความสัมพันธ์
ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอ แนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของ ท่านได้ตลอดเวลา	0.260**	0.009	ต่ำ
ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นกันเอง และให้ความ สนใจผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน	0.148	0.141	ไม่มี ความสัมพันธ์
ผู้บังคับบัญชาของท่านกล่าวชมเชยเสมอเมื่อท่าน ทุ่มเทให้กับการทำงาน	0.263**	0.008	ต่ำ
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยรวม	0.246*	0.015	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงาน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ค่า Sig เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงาน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.246 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ พนักงานในองค์กรได้รับการคำจูงด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามากขึ้น ก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และสามารถวิเคราะห์เป็นรายชื่อได้ดังนี้

ปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงาน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของท่านได้ตลอดเวลา ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง ค่า Sig เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงาน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้

ท่านเสนอแนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของท่านได้ตลอดเวลา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.260 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ พนักงานในองค์กรได้รับการคำนึงในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของท่านได้ตลอดเวลามากขึ้น ก็จะมีผลผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ปัจจัยคำนึงในการปฏิบัติงาน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นกันเอง และให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง ค่า Sig เท่ากับ 0.141 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ปัจจัยคำนึงในการปฏิบัติงาน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นกันเอง และให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยคำนึงในการปฏิบัติงาน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านกล่าวชมเชยเสมอเมื่อท่านทุ่มเทให้กับการทำงาน ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง ค่า Sig เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยคำนึงในการปฏิบัติงาน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านกล่าวชมเชยเสมอเมื่อท่านทุ่มเทให้กับการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.263 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ พนักงานในองค์กรได้รับการคำนึงในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านกล่าวชมเชยเสมอเมื่อท่านทุ่มเทให้กับการทำงานมากขึ้น ก็จะมีผลผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ตาราง 30 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1	พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อัตราเงินเดือน และ ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน		Independent t-test, One Way ANOVA
1.1	พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-test
1.2	พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA
1.3	พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-test
1.4	พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-test
1.5	พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA
1.6	พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA

ตาราง 30 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
2	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง		Pearson Correlation
2.1	ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน โดยรวมของพนักงานในองค์กร		
1. ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานล่วงหน้า เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation	
2. ธนาคารมีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ฝึกงานและพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation	
3. ธนาคารมีนโยบายให้พนักงานมีการหมุนเวียนตำแหน่งงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทุกหน้าที่ของกลุ่มงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation	
2.2	ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน โดยรวมของพนักงานในองค์กร		
1. ท่านคิดว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสมตรงกับความรู้ ความสามารถของท่าน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation	
2. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทาย ต่อความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของท่าน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation	
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ท่านมักจะได้รับความร่วมมือเสมอ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation	
4. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสรู้และพัฒนาตนเองให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation	

ตาราง 30 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
2.3	ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน โดยรวมของพนักงานในองค์กร		
1.	ท่านมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.	ท่านปฏิบัติตามต่อ กฎ ระเบียบ นโยบายการปฏิบัติงานและแนวทางการปฏิบัติงานของธนาคารอย่างเต็มที่	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.	ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจมากเพียงพอที่จะทำงานของท่านเป็นอย่างดี	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.4	ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน โดยรวมของพนักงานในองค์กร		
1.	ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.	ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยการส่งเสริมการศึกษาต่อ หรือฝึกอบรมอยู่เสมอ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.	หน่วยงานที่ท่านทำอยู่นั้นมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.5	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน โดยรวมของพนักงานในองค์กร		
1.	ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.	ในหน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ผลงานที่ได้รับการยอมรับ ให้แก่ผู้อื่นทราบทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ ช่วยให้ท่านมีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 30 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
2.6	ด้านเงินเดือน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กร		
1.	การจ่ายค่าตอบแทนพนักงานธนาคารยึดหลักความรู้ความสามารถ หรือทักษะของพนักงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.	เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับเพียงพอกับการดำรงชีพของท่าน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.	ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจากธนาคารมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
4.	นโยบายในการจ่ายผลตอบแทนและการให้สวัสดิการต่างๆของธนาคารมีความชัดเจน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.7	ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กร		
1.	ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของ ท่านได้ตลอดเวลา	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นกันเอง และให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.	ผู้บังคับบัญชาของท่านกล่าวชมเชยเสมอเมื่อท่านทุ่มเทให้กับการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้จะได้ทราบปัจจัยด้านใดที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร เพื่อที่จะได้นำข้อมูลเบื้องต้นมาปรับใช้ในการแก้ปัญหาให้พนักงานเกิดความรักและความผูกพันในองค์กรมากยิ่งขึ้น การที่พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆสูง จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน และใช้ความสามารถทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จอันนำไปสู่การสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้แก่องค์กรต่อไป ผลของการศึกษาครั้งนี้จะเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารในธนาคารแห่งหนึ่ง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดปัจจัยต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กรต่อไป

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อัตราเงินเดือน และ ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานขององค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานในธนาคารแห่งหนึ่ง
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาและวางแผนเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความผูกพันต่อธนาคารแห่งหนึ่งของพนักงานในอนาคต
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากร มนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สูงสุด อัตราเงินเดือน และ ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานกลุ่มงาน Service Desk ในธนาคารแห่งหนึ่งทั้งหมด จำนวน 100 คน (ข้อมูล ณ ธันวาคม 2554) (เนื่องจากไม่ได้รับการอนุญาตให้เปิดเผยชื่อบริษัท จึงใช้ธนาคารแห่งหนึ่ง)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานกลุ่มงานบริการ Service Desk ในธนาคารแห่งหนึ่ง โดยเก็บข้อมูลจากทุกๆ หน่วยของประชากร คือ จากจำนวนพนักงานทั้งหมดเท่ากับ 100 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อวัดปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อัตราเงินเดือน และ ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 16 ข้อ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

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

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

โครงการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อช่วยสร้างความเข้าใจพื้นฐานในการวิจัย ช่วยออกแบบสอบถาม ตลอดจนช่วยให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้นโดยมีแหล่งที่มาของข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ชุด ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวน โดยขอความร่วมมือจากพนักงานในองค์กร ซึ่งได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามนั้นโดยให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire)

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

การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคำตอบแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ โดยการทำ Try Out จากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient)

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง
3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลแล้ว
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว มาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับใช้ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อัตราเงินเดือน และ ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่และ ร้อยละ (Percentage) และใช้แปลความหมายของข้อมูลในแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และความผูกพันต่อองค์กร ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย

2.1 สถิติ Independent t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาสูงสุด ในการทดสอบ t-test หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances not assumed โดยจะทำการทดสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test

2.2 สถิติ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ อัตราเงินเดือน ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้

ใช้ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

2.3 สถิตีสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และ 3 หาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันของพนักงานในองค์กร ธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน กลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

1. เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00

2. อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 41 ปี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และเป็นพนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00

3. สถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสดหรือแยกกันอยู่ มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และสถานภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกัน มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษาสูงสุด พนักงานส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 และเป็นพนักงานที่มีวุฒิปริญญาตรี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ตามลำดับ

5. อัตราเงินเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และเป็นพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 40,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

6. ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ 1 - 5 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ 6 - 10 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่งต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.580 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.573

มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.546 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.680 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้านความรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.839 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.839 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.682 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้านเงินเดือน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.612 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านความสำเร็จในการทำงาน

พนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่งต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.546 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานล่วงหน้า เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงานมีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.688 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ธนาคารมีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ดูงานและพัฒนา งานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.958 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ธนาคารมีนโยบายให้พนักงานมีการหมุนเวียนตำแหน่งงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทุกหน้าที่ของกลุ่มงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.829 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

พนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่งต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.680 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านคิดว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสมตรงกับความรู้ ความสามารถของท่าน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.720 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสรู้และพัฒนาด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.846 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทาย ต่อความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.969 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ท่านมักจะได้รับความร่วมมือเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.970 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ด้านความรับผิดชอบ

พนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่งต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบโดยรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.839 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านปฏิบัติตามต่อ กฎ ระเบียบ นโยบายการปฏิบัติงานและแนวทางการปฏิบัติงานของธนาคารอย่างเต็มที่ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.999 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ท่านมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.030 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และท่านมีอำนาจในการตัดสินใจมากเพียงพอที่จะทำงานของท่านเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.979 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

พนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่งต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในการทำงานโดยรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.682 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน่วยงานที่ท่านทำอยู่นั้นมีโอกาสดำเนินการเลื่อนตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.758 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยการส่งเสริมการศึกษาต่อ หรือฝึกอบรมอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.006 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.786 มีปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

พนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่งต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.817 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำอยู่ ช่วยให้ท่านมีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.999 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.858 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ในหน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ผลงานที่ได้รับการยอมรับ ให้แก่ผู้อื่นทราบทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.870 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ด้านเงินเดือน

พนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่งต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือนโดยรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.612 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นโยบายในการจ่ายผลตอบแทนและการให้สวัสดิการต่างๆของธนาคารมีความชัดเจน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.703 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก การจ่ายค่าตอบแทนพนักงานธนาคารยึดหลักความรู้ความสามารถ หรือทักษะของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.764 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับเพียงพอกับการดำรงชีพของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.928 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และในข้อค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจากธนาคารมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.965 มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานปานกลาง

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

พนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่งต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.573 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นกันเอง และให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.697 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้บังคับบัญชาของท่านกล่าวชมเชยเสมอเมื่อท่านทุ่มเทให้กับการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.597 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของท่านได้ตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.628 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผลการวิเคราะห์ ความผูกพันของพนักงาน ต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่งโดยรวม มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.508 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีรายละเอียดดังนี้

ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านเป็นพนักงานของธนาคารแห่งนี้ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.541 มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด

ท่านรู้สึกต่อต้านเมื่อมีผู้อื่นพูดถึงธนาคารของท่านในทางเสื่อมเสีย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.586 มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

ท่านทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงของธนาคารที่ท่านทำงานอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.09 มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ท่านไม่คิดจะลาออกจากธนาคาร แม้ว่าจะมีโอกาสไปทำงานที่อื่นที่มีระดับตำแหน่ง, เงินเดือน และสวัสดิการที่ดีกว่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .895 มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

หากสภาพการทำงานของท่านเปลี่ยนแปลงไปก็จะเป็นสาเหตุให้ท่านลาออกจากงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.863 มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ท่านจะทำงานกับธนาคารแห่งนี้ตลอดไปจนเกษียณอายุ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.714 มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อัตราเงินเดือน และ ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน หมายความว่า พนักงานเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่งโดยรวม มากกว่าเพศชาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความผูกพัน เป็นรายคู่จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่งโดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่งโดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน หมายความว่า พนักงานโสด/แยกกันอยู่ และสมรส/อยู่ด้วยกัน มีความผูกพันต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่งโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีและพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่งโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท และ 40,001 บาท ขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรธนาคารแห่งหนึ่งโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ระหว่าง 1 – 5 ปี ระหว่าง 6 – 10 ปี ระหว่าง 11 – 15 ปี และ มากกว่า 15 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง

ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวม ในข้อท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานล่วงหน้า เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในข้อธนาการมีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ฐานและพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาการแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และในข้อธนาการมีนโยบายให้พนักงานมีการหมุนเวียนตำแหน่งงานเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทุกหน้าที่ของกลุ่มงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาการแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวม ในข้อท่านคิดว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาการแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในข้อลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทาย ต่อความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของท่าน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาการแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในข้อลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ท่านมักจะได้รับความร่วมมือเสมอ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรธนาการแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในข้องานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้เข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรธนาการแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความรับผิดชอบ

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความรับผิดชอบโดยรวม ในข้อท่านมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาการแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในข้อท่านปฏิบัติตามต่อ กฎ ระเบียบ นโยบายการปฏิบัติงานและแนวทางการปฏิบัติงานของธนาการอย่างเต็มที่ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาการแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในข้อท่านมีอำนาจในการตัดสินใจมากเพียงพอที่จะทำงานของท่านเป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาการแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในการทำงานโดยรวม ในข้อธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในข้อธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยการส่งเสริมการศึกษาต่อ หรือฝึกอบรมอยู่เสมอ ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และในข้อหน่วยงานที่ท่านทำอยู่นั้นมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในการทำงานโดยรวม ในข้อผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในข้อในหน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ผลงานที่ได้รับการยอมรับ ให้แก่ผู้อื่นทราบทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และในข้อท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำอยู่ช่วยให้ท่านมีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านเงินเดือน

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันพบว่า ปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงาน ในด้านเงินเดือนในข้อการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานธนาคารยึดหลักความรู้ความสามารถ หรือทักษะของพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในข้อเงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพของท่าน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในข้อค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจากธนาคารมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในข้อนโยบายในการจ่ายผลตอบแทนและการให้สวัสดิการ

ต่างๆของธนาคารมีความชัดเจน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันพบว่า ปัจจัยจำแนกในการปฏิบัติงาน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของท่านได้ตลอดเวลา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นกันเอง และให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านกล่าวชมเชยเสมอเมื่อท่านทุ่มเทให้กับการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายได้ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพเป็นโสดหรือแยกกันอยู่ มีวุฒิการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท และ มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ 1 - 5 ปี

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อัตราเงินเดือน และ ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า

1.1 พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เนื่องจาก เพศชายชอบย้ายที่ทำงานเพื่อเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และได้รับผลตอบแทนที่สูงกว่าที่เดิม แต่พนักงานเพศหญิงเป็นเพศที่ไม่ชอบย้ายที่ทำงานเพราะกลัวความไม่มั่นคงในตำแหน่งอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ แองเจิล และเพอร์รี่ (ชฎาภา ประเสริฐทรง. 2541: 19; อ้างอิงจาก Angel; & Perry. 1981. *Administrative Science Quarterly*) ที่พบว่า เพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศชายชอบที่จะเปลี่ยนที่ทำงานมากกว่าเพศหญิง การเปลี่ยนงานของเพศหญิงน้อยกว่าเพศชาย หรือโอกาสในการหางานของเพศหญิงยากกว่าเพศชาย แต่ไม่

สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิตรา จิตละ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สาขา บริษัทเอ็มเค เรสโตรองต์ จำกัด พบว่า พนักงานสาขาที่มีข้อมูลทั่วไปด้านอายุ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตำแหน่งงาน และประเภทของการจ้างงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ยกเว้นด้านเพศ และไม่สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ กฤษณ์ จิตนุยานนท์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของ พนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พินิจ พวงดอก (2541: 47) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ ข้าราชการกรมสื่อสารทหารอากาศ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ, อายุ, ลำดับชั้นยศ, สถานภาพการสมรส, ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์กร ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร

1.2 พนักงานที่มีอายุ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร วิชาการแห่งหนึ่งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ พนักงานที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี และอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร วิชาการแห่งหนึ่ง น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก พนักงานที่มีอายุช่วงระหว่าง 21 - 30 ปี และอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป เนื่องจากอายุทำให้พนักงานมีข้อจำกัดในการเปลี่ยนงาน เมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้นจึงอยู่กับองค์กรมากขึ้น และทำให้เขามีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เฮอริบีนิด และออตโต (สามารถ ศุภรัตน์อาภรณ์. 2544: 24; อ้างอิงจาก Hrebiniak; & Alutto. 1972: 17. *Administrative Science Quarterly*) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า อายุมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ คนที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าคนที่มีอายุน้อย และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เชลท (สามารถ ศุภรัตน์อาภรณ์. 2544: 24-26; อ้างอิงจาก Chelte. 1983. *Organizational Commitment, Job Satisfaction and Quality of Work Life*) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และคุณภาพชีวิตของการทำงานในมหาวิทยาลัย ซึ่งผลการศึกษาพบว่า อายุมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ คนที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่มีอายุน้อย และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รัชนิพร ภูสกุล (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : บริษัท ทัทซูโนเอ็นจิเนียริงแอนด์เซอร์วิส จำกัด พบว่า ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ส่วนระดับการศึกษามีผลก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของบริษัท ทัทซูโนเอ็นจิเนียริงแอนด์เซอร์วิส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานใน องค์กรวิชาการแห่งหนึ่งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่าสถานภาพโสด/แยกกันอยู่ หรือสมรส/อยู่ด้วยกัน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คนที่แต่งงานแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด

เนื่องจากคนที่แต่งงานแล้วมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบมากกว่าคนโสด ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการย้ายองค์การในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ แสงจันทร์ (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทยัมเรสเทอร์รองส์ ประเทศไทยจำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทยัมเรสเทอร์รองส์ ประเทศไทยจำกัด ด้าน อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน อายุงานและรายได้มีความแตกต่างกันต่อความผูกพันในองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลินคอล์น และ คัลเลเบอร์ก (วัฒนา ศรีสม. 2542: 57; อ้างอิงจาก Lincoln; & Kalleberg. 2000) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การในประเทศญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา พบว่า คนที่แต่งงานแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าคนโสด เนื่องจากคนที่แต่งงานแล้วมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบมากกว่าคนโสด ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการย้ายองค์การในการทำงาน แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รัชนิพร ภูสกุล (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา : บริษัท ทัทซุโนเอ็นจิเนียริงแอนด์เซอร์วิส จำกัด พบว่า ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ส่วนระดับการศึกษามีผลก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การของบริษัท ทัทซุโนเอ็นจิเนียริงแอนด์เซอร์วิส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อาจจะเนื่องมาจากพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าย่อมจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่า ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตัวเองมีคุณค่ากับองค์กร รวมทั้งยังได้รับเงินเดือนและสวัสดิการ รวมทั้งโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่สูงกว่าพนักงานกลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของชาญุฒิ บุญชม (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน พบว่า ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ความแตกต่างของระดับตำแหน่งทำให้มีผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วน ความแตกต่างทางด้านระดับการศึกษาและระยะเวลาในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เฮอร์บีนิค และออกโต (สามารถ ศุภรัตน์ อาภรณ์. 2544: 24; อ้างอิงจาก Hrebiniak; & Alutto. 1972: 17. *Administrative Science Quarterly*) ซึ่งพบว่า คนที่มีการศึกษาต่ำจะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าคนที่มีการศึกษาสูง เนื่องจากคนที่มีการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อวิชาชีพของตนมากกว่าจะผูกพันต่อองค์กร

1.5 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจาก พนักงานได้รับอัตราเงินเดือนที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และความรู้ ความสามารถ รวมถึงเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งงานในธุรกิจประเภทเดียวกันมีอัตรา

เงินเดือนไม่แตกต่างกัน และผู้บริหารขององค์กรมีนโยบายในการขึ้นเงินเดือนอย่างยุติธรรมและมีความชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนีพร ภูสกุล (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : บริษัท ทัทซูโนเอ็นจิเนียริงแอนด์เซอร์วิส จำกัด พบว่า ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนระดับการศึกษาไม่มีผลก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของบริษัท ทัทซูโนเอ็นจิเนียริงแอนด์เซอร์วิส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขัดแย้งกับงานวิจัยของ จิตรา จิตละ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา บริษัทเอ็มเค เรสโตรองต์ จำกัด พบว่า พนักงานสาขาที่มีข้อมูลทั่วไปด้านอายุ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตำแหน่งงาน และประเภทของการจ้างงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ยกเว้นด้านเพศ และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วาโรนา (Varona. 1996) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในองค์กรประเทศกัวเตมาลาใน 3 องค์กร พบว่าตำแหน่งของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และมีความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นผลมาจากสวัสดิการในการรักษาพยาบาล และการให้สวัสดิการแก่บุตรในการศึกษา เช่นการมีสถานศึกษาใกล้กับองค์กร รวมถึงความรู้สึกต่อวัฒนธรรมขององค์กร มีผลต่อความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

1.6 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานในธนาคารแห่งนี้แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จริยา สุขสละ; ดวงตา สราญรมย์; และ สอาด บรรณเจตฤทธิ์. (2553) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัทขนส่ง จำกัด ผลการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน รายได้ และระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี สมัครการ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งงานปัจจุบันไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ และไม่สอดคล้องกับแนวคิดของสตีร์และปอร์ตเตอร์ (Steer; & Porter. 1983: 425-450) ที่กล่าวว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และไม่สอดคล้องกับแนวคิดของเชลดอน(Sheldon. 1971) ที่กล่าวว่า สมาชิกขององค์กรที่อยู่กับองค์กรมานานเท่าไร ก็ยังมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น เพราะว่า การมีอายุในองค์กรมาก ก็จะมีแนวโน้มที่จะยอมรับเป้าหมายและคุณค่าและความผูกพันต่อองค์กรก็จะมากขึ้น

2. การศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการ

ยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ หากพนักงานได้รับความสำเร็จในการทำงาน ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น และตั้งใจทำงานที่ท้าทายความสามารถและทุ่มเทที่จะทำงานให้สำเร็จมากกว่า คนที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Three Needs Theory ของ McClelland (วันชัย มีชาติ. 2544: 59)

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ จะเห็นได้ว่าลักษณะของงานมีผลต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน งานที่เพิ่มคุณค่าจะเพิ่มความผูกพันสอดคล้องกับผลการวิจัยของจรรยา สุขสละ; ดวงตา สราญรมย์; และ สอาด บรรเจิดฤทธิ์. (2553) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ขนส่ง จำกัด ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความเจริญเติบโต ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความก้าวหน้า และด้านเงินเดือน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านความรับผิดชอบในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ หากพนักงานได้รับการจูงใจด้านความรับผิดชอบในงานมากขึ้น ก็จะมีผลให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ แสงจันทร์ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความ

ผูกพันในองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ยัมเรสเทอร์รอสส์ประเทศไทย จำกัด พบว่า ปัจจัยจูงใจพบว่า มีเพียงปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบในงานเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณี บุญเฝ้า (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยค่าจ้าง และปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กรธุรกิจเวชภัณฑ์ยารักษาโรคแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของบุคลากรในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านก้าวหน้าในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ หากมีการส่งเสริมการศึกษาต่อ และการให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมอยู่เสมอ ทำให้พนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงานและมองเห็นอนาคตของตนเอง จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น และมีความรู้สึกว่าการให้การสนับสนุนตน จึงมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว (2548) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็น 1 ใน 7 ปัจจัยลักษณะองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ หากพนักงานได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาว่ามีความสามารถ ได้รับการชมเชยด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร ก็เป็นสิ่งที่จูงใจที่จะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกที่ดีกับองค์กร จนเกิดความผูกพันต่อองค์กรตามมา สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประณต เก้าสำราญ (2548:107) พบว่า ปัจจัยการจูงใจด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน

ด้านเงินเดือนโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ แสงจันทร์ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ยัมเรสเทอร์รอสส์ประเทศไทย จำกัด พบว่า ปัจจัยค่าจ้างที่ประกอบไปด้วย ด้าน

นโยบายการบริหารขององค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทนพบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรทุกด้าน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อผู้บังคับบัญชาใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ในการปกครอง มีการปฏิบัติงานมีการประสานงานที่ดีต่อกัน จนทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อกัน และส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัชนิพร ภูสกุล (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาปัจจัยที่มีผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท ทัทชูโนเอ็นจิเนียริงแอนด์เซอร์วิส จำกัด ผลการวิจัยพบว่าด้านปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร พบว่านโยบายและการบริหารองค์กร การปกครองบังคับบัญชา สภาพของการทำงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การยอมรับจากบุคคลในองค์กร และความก้าวหน้าในงานมีผลก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของบริษัท ทัทชูโนเอ็นจิเนียริงแอนด์เซอร์วิส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาและวางแผนระบบการบริหารงานภายในองค์กรให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในองค์กร และเพื่อช่วยในการกระตุ้นพนักงานให้เกิดพฤติกรรมการทำงานตามที่องค์กรต้องการ และนำมาซึ่งการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และอายุระหว่าง 31-40 ปี โดยเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มี 41 ปีขึ้นไป ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยเฉลี่ยมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ดังนั้นองค์กรควรใส่ใจพนักงานกลุ่มนี้เพิ่มขึ้น ตลอดจนพนักงานที่จะเข้ามาใหม่ เช่น ควรมีการจัดสวัสดิการต่างๆและกิจกรรมที่ดีให้กับพนักงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์กร มีการเพิ่มการฝึกอบรม และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรและมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมากขึ้น

2. พนักงานที่มีสถานภาพโสด/แยกกันอยู่ โดยเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน

ดังนั้น องค์กรควรมีการจัดแนะแนวให้พนักงานเห็นถึงความมั่นคงในอาชีพและชีวิตในระยะยาวเพื่อให้พนักงานต้องการรักษาสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

3. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ในข้อธนาการเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น ในข้อธนาการส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยการส่งเสริมการศึกษาต่อ หรือฝึกอบรมอยู่เสมอ และในข้อหน่วยงานที่ท่านทำอยู่นั้นมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ดังนั้น องค์กรหรือผู้บริหารควรให้พนักงานทุกคนได้รับการเลื่อนตำแหน่งโดยเท่าเทียมกันตามความรู้ความสามารถ การเลื่อนตำแหน่งจะต้องมีเหตุผลที่เหมาะสมและยุติธรรม โดยนโยบายการเลื่อนตำแหน่งควรจะประกาศอย่างเปิดเผย เมื่อผู้ใดได้รับการเลื่อนตำแหน่งก็จะต้องมีเหตุผลที่เหมาะสมยุติธรรม สำหรับผู้ที่ไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งจะได้รับรู้ว่าเป็นเพราะเหตุใด เพื่อจะได้ปรับปรุงตนเองในโอกาสต่อไป และมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง นอกจากนั้นควรส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสได้ศึกษา อบรมสัมมนา ตลอดจนประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม และควรให้โอกาสพนักงานได้ปฏิบัติงานสำคัญ ๆ บ้างอันจะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสได้เรียนรู้งาน เพื่อเตรียมสำหรับการเลื่อนตำแหน่ง หรือโยกย้ายตำแหน่งด้วย

4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมให้มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานเพื่อสร้างความผูกพันในองค์กรมากขึ้น เช่น กิจกรรมประชุมสัมมนานอกสถานที่ กิจกรรมกีฬาสามัคคีประจำปี เป็นต้น

5. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในข้อลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ท่านมักจะได้รับความร่วมมือเสมอ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

ดังนั้น ควรจัดให้มีการส่งเสริมความสัมพันธ์ทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน โดยจัดให้มีการประสานงานและกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดฝึกอบรมให้พนักงานแต่ละหน่วยงานเข้าใจ ความต้องการของพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ การจัดกิจกรรมสาธารณกุศลหรือช่วยเหลือสังคม จัดให้มีการทำงานเป็นทีม การจัดการสัมมนาเพื่อพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรรหาโอกาสพบกับผู้บังคับบัญชาเป็นครั้งคราว เพื่อพูดคุยและสร้างความเป็นกันเองเพราะเป็นการสร้างบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรกันมากขึ้น และให้ความยุติธรรมแก่ทุกคนในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกเรื่องควรถือมาตรฐานเดียวกัน

6. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ด้านความรับผิดชอบในงานโดยรวม มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

ดังนั้นองค์กรควรมีการชมเชยหรือให้รางวัลกับพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ผลงานที่ดีและรวดเร็วมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทักษะ ความสามารถ พนักงานก็จะเกิดความพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จตามกำหนด แม้จะใช้เวลาส่วนตัว ตลอดจนมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ และองค์กรหรือผู้บริหารก็ควรจะต้องให้อำนาจตามตำแหน่งงาน ในการตัดสินใจมากเพียงพอที่จะทำงาน ก็จะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ด้วย ความมั่นใจ

7. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวม มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

ดังนั้นองค์กรควรทำให้พนักงานรู้สึกว่ามันใจในตัวองค์กร ว่าเป็นองค์กรที่องค์กรหนึ่งและนำทำงาน โดยมีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน นโยบายการบริหารที่ดี ตลอดจนสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ก็จะทำให้บุคลากรเกิดความมั่นใจในองค์กรมากขึ้น และสามารถทำงานที่องค์กรได้อย่างภาคภูมิใจ ว่าเป็นองค์กรที่องค์กรหนึ่ง และรู้สึกว่ามีเกียรติและได้รับการยอมรับนับถือจากสังคม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน เช่น ลักษณะขององค์กร เนื่องจากมีปัจจัยหลายตัวที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความผูกพันในองค์กรของพนักงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการบริหารภายในองค์กรในด้านต่างๆที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร
3. ควรมีการสำรวจข้อมูลจากคู่แข่ง หรือองค์กรที่มีลักษณะธุรกิจคล้ายกัน หรือใกล้เคียงกัน เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร เพื่อจะได้นำมาเปรียบเทียบ เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้น ส่งผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เนื่องจากการรับสมัครพนักงานใหม่ ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายจำนวนมากในการฝึกอบรม



บรรณานุกรม

- กวี แยมกลีบ. (2550). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทาคาฮาชิ โคราซ (1995) จำกัด. วิทยานิพนธ์ (บธ.ม.). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. ถ่ายเอกสาร.
- เกสรฯ สุขสว่าง. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะพฤติกรรมการบริหารของคณบดี กับ ความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชน. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วาณิชย์ปัญญา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2545). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- (2553). การใช้ SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จริยา สุขสละ; ดวงตา สราญรมย์; และ สอาด บรรเจิดฤทธิ์. (2553). ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มี ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัทขนส่ง จำกัด. วารสาร บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. ถ่ายเอกสาร.
- จิตรา จิตละ. (2550). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา บริษัทเอ็มเค เรสโตรองต์ จำกัด สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- จุฑามาศ โพธิ์ศรี. (2549). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา: บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จันทร์ทิพย์ ว่องประเสริฐ. (2542). การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสอน วิชาชีพหลักสูตรระยะสั้น ในวิทยาลัยสารพัดช่างกลุ่มสถานศึกษาภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชฎาภา ประเสริฐทรง. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัย ห้วเจียวเฉลิมพระเกียรติ. วิทยานิพนธ์. กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ชาญวุฒิ บุญชม. (2553). ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลาม
สันติชน. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิต
การพิมพ์.
- ธานีรินทร์ สิทธิกุญชร. (2545). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะ
กรณี บริษัทการบินไทย (มหาชน). ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ:
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นภาพิณ โหมาศวิน. (2533). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร: ศึกษาเฉพาะ
กรณี สำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- บุญเจือ จุฑาพรรณชาติ. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษา
บรรยากาศองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของครูผู้สอนในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด
สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหาร
การศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2548). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- บัญชา นิมประเสริฐ. (2542). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประมะ สตะเวทิน. (2533) ความหมายความสำคัญ วัตถุประสงค์และประเภทของการสื่อสาร.
- ประณต แก้วสำราญ. (2548). ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักงานผังเมือง กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม.
(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปราโมทย์ บุญเลิศ. (2535). การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของ
ข้าราชการสังกัดกรมอุตุนิยมวิทยา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2540). ความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ในสาขาครุศาสตร์
อุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหาร
การศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พินิจ พวงดอก. (2541) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมสื่อสารทหาร
อากาศ. สารนิพนธ์ปริญญาโท. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.

- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2529). *การวิจัยประชาสัมพันธ์. คณะวารสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน*. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). *การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 6 (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภรณ์ มหามนต์. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์กร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ระพีพร เบญจาทิกุล. (2540). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายงานบริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รัชนิพร ภูสกุล. (2550). *ปัจจัยที่มีผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท ทัทซูโนเอ็นจิเนียริงแอนด์เซอร์วิส จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณ บุญเฝ้า. (2554). *ปัจจัยคำจูน และปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กรธุรกิจเวชภัณฑ์ยารักษาโรคแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิไลวรรณ สาริกุล. (2549). *ความผูกพันในองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานบริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด (โรงงานหัวหมาก)*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วีระวัฒน์ ยวงตระกูล. (2541). *ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของผู้บริหารระดับกลาง ศึกษากรณีการเคหะแห่งชาติ*. ภาคนิพนธ์ พณ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วาสนา พัฒนานันท์ชัย. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์*. สารนิพนธ์ ศิลปศาสตร์ กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วันชัย มีชาติ. (2544). *พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริพงษ์ เจริญสุข. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม : ศึกษาเฉพาะองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

- ศิริระ ยินเจริญ. (2541). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของการของตำรวจรักษาและรักษาความปลอดภัยกองร้อยที่ 1 กองกำกับการการรักษาและรักษาความปลอดภัย. สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมโภชน์ พรรณรายณ์; นรินทร์ เข้มเพชร; และ วุฒิชัย ทวีชื่นสกุล. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแกล็กโซสมิทไคลน์ ประเทศไทย จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนเรศวร. ถ่ายเอกสาร.
- สมชื่น นาคพลั้ง; และ ศุภรักษ์ อธิคมสุวรรณ. (2546). ความมุ่งมั่นผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีบริษัท ฮิวเลตต์-แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ วท.ม. (พัฒนาทรัพยากรมนุษย์) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุกัญญา บุญประกอบชัย. (2549). การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน: กรณีศึกษาพนักงาน บริษัทเทพอาสน์ จำกัด. ภาคนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- เสาวลักษณ์ แสงจันทร์. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ยัมเรสเทอรองส์ประเทศไทย จำกัด. สารนิพนธ์ การจัดการมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต. ถ่ายเอกสาร.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2529, กันยายน). ความผูกพันต่อองค์กร. จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 9(34): 34-41.
- อังคณา โกสิยสวัสดิ์. (2534). ความผูกพันกับสถาบันและความพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อัญชลี สมัครการ. (2549). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- อรนัทร สรณานนทวรุ. (2545). ความผูกพันต่อองค์กรไม่หวังผลกำไรของพนักงาน : กรณีศึกษาสถาบันคีนันแห่งเอเชีย. ปรินิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Bowditch, James J.; & Buono, Anthony F. (1997). *A primer on Organizational Behavior*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Bruening, Thomas H.; & Hoover, Tracy S. (1990, March). The Commitment of Pennsylvania Secondary Vocational Teachers to Student Organizations. *Journal of Vocational and Technical Education*. 2(3): 49 – 64.
- Buchanan, Bruce. (1974). Building Organizational Commitment-The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*. 533.

- DeCotis, T.A.; & Summer, T.P. (1987, February). A Path Analysis of a Model of the Antecedents and Consequences of Organizational Commitment. *Human Relation*. 40(2): 445 - 470.
- DeFleur, Melvin. (1996). *Theories of Mass Communication*. New York: A Liberal art Perspective, Boston: Houghton Mifflin.
- Eisenberger R.; & other. (1991, February). Perceived organizational Support and Employee Diligence Commitment & Innovation. *Journal of Applied Psychology*. 75 (2): 51 – 59.
- Johns, Gary. (1996). *Organizational Behavior Understanding and Managing Life at Work*. United States of America: HarperCollins Publishers Inc.
- Klein, Charles James. (1897, June). The Impact of Organizational Commitment on Moral Reasoning. *Industrial, Psychology Developmental*. 50(12): 112.
- Lircoln, P.; & Tan Kallebery. (1990). *The relation between perceived value, employee perception of automation and organizational commitment*. United state of America: State University of New York at Albany.
- Mowday, R.T., Porter, L.W.; & Steers, R.M. (1982). *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteesim, and Turnover*. New York: Academic Press Inc.
- Marsh, R.; & Mannari, H. (1977, May). Organizational Commitment and Turnover: A Prediction Study. *Administrative Science Quarterly*. 22(4): 57.
- Martin, N. Thomas; & Hafer, C. John. (1995, June). "Turnover is Linked to Job Involvement and Organizational Commitment". *Telemarketing*.
- Schiffman, Leon G; & Kanuk, Leslie Lazer. (1994). *Consumer Behavior*. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Sheldon, E. (1971). Investments and involvements as mechanisms producing commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly*. 16(2): 143 - 150.
- Strees; & Porter. (1983). *Motivation and Work Behavior*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.
- Varona, Federico. (1996, July). Relationship between Communication Satisfaction and Organizational Commitment in The Guatemalan Organizations. *Journal of Business Communication*. 24(2) : 40 -110.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ชุดที่.....

**เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน
Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง**

เรียน : ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้าพเจ้ากำลังศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน **Service Desk** ของธนาคารแห่งหนึ่ง คำตอบของท่านจะมีคุณค่าสำหรับงานวิจัยเป็นอย่างมาก ซึ่งในกรณีนี้ไม่มีคำตอบที่ถูกผิด เป็นเพียงการศึกษาความคิดเห็นของท่าน และต้องการคำตอบที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านเท่านั้น

ทุกคำตอบของท่านจะเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับโดยใช้ข้อมูลนำเสนอให้เห็นเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความกรุณาและความพยายามของท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นายวันชัย ศกุนตนาค รหัสสนิสิต 53299130047 เบอร์โทรศัพท์ 081-8691456

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 3: ความผูกพันของพนักงานต่อธนาคาร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องวงเล็บ () ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 21 – 30 ปี

() 31 – 40 ปี

() 41 – 50 ปี

() 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส () โสด/แยกกันอยู่

() สมรส / อยู่ด้วยกัน

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. อัตราเงินเดือน

() 10,001 – 20,000 บาท

() 20,001 – 30,000 บาท

() 30,001 – 40,000 บาท

() 40,001 บาท ขึ้นไป

6. ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้

() 1 – 5 ปี

() 6 – 10 ปี

() 11 – 15 ปี

() มากกว่า 15 ปี

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

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

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน					
ด้านความสำเร็จในการทำงาน					
1) ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานล่วงหน้า เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน					
2) ธนาคารมีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ศึกษาดูงานและพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น					
3) ธนาคารมีนโยบายให้พนักงานมีการหมุนเวียนตำแหน่งงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทุกหน้าที่ของกลุ่มงาน					
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
4) ท่านคิดว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
5) ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทาย ต่อความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของท่าน					
6) ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ท่านมักจะได้รับความร่วมมือเสมอ					
7) งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสรู้และพัฒนาด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านความรับผิดชอบ					
8) ท่านมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ					
9) ท่านปฏิบัติตามต่อ กฎ ระเบียบ นโยบายการปฏิบัติงานและแนวทางการปฏิบัติงานของธนาคารอย่างเต็มที่					
10) ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจมากเพียงพอที่จะทำงานของท่านเป็นอย่างดี					

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
	5	4	3	2	1
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน					
11) ธนาคารเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น					
12) ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยการส่งเสริมการศึกษาต่อ หรือฝึกอบรมอยู่เสมอ					
13) หน่วยงานที่ท่านทำอยู่นั้นมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
14) ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
15) ในหน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ผลงานที่ได้รับการยอมรับให้แก่ผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน					
16) ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำอยู่ ช่วยให้ท่านมีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม					
ปัจจัยจำเป็นในการปฏิบัติงาน					
ด้านเงินเดือน					
17) การจ่ายค่าตอบแทนพนักงานธนาคารยึดหลักความรู้ความสามารถ หรือทักษะของพนักงาน					
18) เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพของท่าน					
19) ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจากธนาคารมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่					
20) นโยบายในการจ่ายผลตอบแทนและการให้สวัสดิการต่างๆของธนาคารมีความชัดเจน					
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
21) ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนวทางและวิธีแก้ไขเพื่อปรับปรุงการทำงานของท่านได้ตลอดเวลา					
22) ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นกันเอง และให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน					
23) ผู้บังคับบัญชาของท่านกล่าวชมเชยเสมอเมื่อท่านทุ่มเทให้กับการทำงาน					

ส่วนที่ 3 ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

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

ความผูกพันของพนักงานต่อธนาคารแห่งหนึ่ง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
1) ท่านไม่คิดจะลาออกจากธนาคาร แม้ว่าจะมีโอกาสไปทำงานที่อื่นที่มีระดับตำแหน่ง, เงินเดือน และสวัสดิการที่ดีกว่า					
2) ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านเป็นพนักงานของธนาคารแห่งนี้					
3) หากสภาพการทำงานของท่านเปลี่ยนแปลงไปก็จะเป็นสาเหตุให้ท่านลาออกจากงาน					
4) ท่านจะทำงานกับธนาคารแห่งนี้ตลอดไปจนเกษียณอายุ					
5) ท่านทำงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงของธนาคารที่ท่านทำงานอยู่เสมอ					
6) ท่านรู้สึกต่อต้านเมื่อมีผู้อื่นพูดถึงธนาคารของท่านในทางเสื่อมเสีย					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูงครับ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายวันชัย ศกุนตนาค
วันเดือนปีเกิด	1 พฤษภาคม 2514
สถานที่เกิด	เขตดุสิต กรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	หมู่บ้านพุทธชาติ 90/279 หมู่ 6 ตำบลบางรักใหญ่ อำเภอ บางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 11110
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	Cash Management Client Service Team
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	Corporate Cash Management (20th fl.) Bangkok Bank Public Company Limited
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2539	บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด จาก มหาวิทยาลัยสยาม
พ.ศ.2555	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

