

คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2555

คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2555

ศรีรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์. (2555). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร. ณัฏฐ์ กุลิสร.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 360 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การหาค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีการทดสอบแบบการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด การวิเคราะห์สถิติเชิงถดถอยแบบพหุคูณ และการวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน และสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) จากการวิจัยในครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 - 28 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 4-7 อายุการทำงานจนถึงปัจจุบันน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 9,001 - 19,000 บาท
2. พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยที่มีด้านที่มีความคิดเห็นในระดับดี ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพที่ทำงานปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
3. พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่มีด้านที่มีความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านบริษัทและการดำเนินงาน ด้านลักษณะทางสังคม
4. พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่มีด้านที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านบริษัทและการดำเนินงาน ด้านลักษณะทางสังคม
5. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยส่งผลในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

7. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



THE QUALITY OF WORK LIFE AND JOB SATISFACTION AFFECTING EMPLOYEES'
ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN THE GOVERNMENT SAVINGS BANK

(HEAD OFFICE)



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

May 2012

Srirat Laoratsameewiwat. (2012). *The quality of work life and job satisfaction affecting employees' organizational commitment in the government savings bank (head office)*. Master's Project, M.B.A. (Management): Graduate School, Srinakarinwirot University, Advisor: Assoc. Prof. Dr. Nak Gulid.

The purpose of this research was to study the quality of work life and job satisfaction affecting employees' organizational commitment in the government savings bank (head office). Sample size in this research is 360 employees of the government savings bank (head office). Data is gathered through questionnaires. Statistics for data analysis are percentage, mean, and standard deviation. Difference analysis employed by using independent t-test and one-way analysis of variance. Multiple Regression was also employed in this study. Pearson product moment correlation coefficient is applied relationship analysis.

The research reveals as follows:

1. Most employees of the government savings bank (head office) are female, ageing between 21 and 28 years old, being single, holding bachelor's degree, operational level between 4 and 7, having duration of work less than or equal 3 years, earning monthly income between Baht 9,001 and 19,000.
2. Employees of the government savings bank (head office) have the opinion towards the quality of life in a good level. The aspects which have good levels are the sufficient rewards and fair, security in workplace, opportunity and development of skills, stability and advancement of the career, social integration, democracy in the organizations and work-life balance.
3. Employees of the government savings bank (head office) have the opinion towards satisfaction of jobs at the high level. The aspects which have the high opinions are communications, job description, company and working process and social.
4. Employees of the government savings bank (head office) has the opinion towards the commitment with the organization at the highest level. The aspect which have the high levels are communication, job description, company and working process and social.
5. Employees with different salary had different job satisfaction at 0.01 statistically significant level.
6. The quality of work life on opportunities and development of skills aspect, stability and advancement of the career aspect and reward and social responsibility can predict the

commitment with the organizations of the employees of government savings bank (head office) on the same direction at 0.05, 0.05 and 0.01 statistically significant level, respectively.

7. Job satisfaction correlated to the commitment with the organizations of the government savings bank (head office) at 0.01 statistically significant level at moderate level in the same direction.



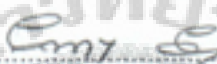
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความ
ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ของ ศรีรัตน์ เหล่ารัตมีวิวัฒน์
ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

คณะกรรมการสอบ



ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์)

วันที่ 1 เดือน มี.ย. พ.ศ. 2555

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา
รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่า นับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อย
สมบูรณ์ ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ
ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบ
ขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สุพาตา สิริกุตตา, รองศาสตราจารย์
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ อาจารย์ ดร. วรินทร์า ศิริสุทธิกุล ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถามและคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ตลอดจนเป็นผู้ให้
ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ต่อการงานวิจัยชิ้นนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และให้ความช่วยเหลือ
ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย
ทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนในความสำเร็จต่องานวิจัยชิ้นนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณพนักงานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารออมสิน
(สำนักงานใหญ่) ที่ได้กรุณาเอื้อเฟื้อข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนพนักงานและแผนงานของธนาคารออม
สิน (สำนักงานใหญ่) และขอขอบคุณ พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่ได้ให้ความ
อนุเคราะห์เพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติมิตร และเพื่อนนิสิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขา
การจัดการ รุ่น 12 ทุกคน ที่ได้ให้การช่วยเหลือสนับสนุน ให้กำลังใจ และให้คำแนะนำในการทำสาร
นิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จด้วยดี

คุณประโยชน์และความดีอันพึงจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ
บิดามารดา ญาติและบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอด
มาจนสำเร็จการศึกษา

ศรียรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
สมมติฐานในการวิจัย.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	11
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	14
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....	22
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	27
ประวัติและความเป็นมาของธนาคารออมสิน.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	40
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	40
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	105

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ.....	109
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	109
สมมติฐานในการวิจัย.....	110
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	110
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	112
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	114
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	114
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	116
อภิปรายผล.....	124
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	130
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	134
บรรณานุกรม	135
ภาคผนวก	141
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	142
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	149
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	151

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ แต่ละชั้นตามกลุ่มงาน.....	42
2 แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนค่าเฉลี่ยของความ คิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	45
3 แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนค่าเฉลี่ยของความ คิดเห็นเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจในงาน.....	46
4 แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนค่าเฉลี่ยของความ คิดเห็นเกี่ยวกับด้านความผูกพันต่อองค์กร.....	47
5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	60
6 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่จัดกลุ่มใหม่.....	63
7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่).....	65
8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในงานของ พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่).....	70
9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่).....	72
10 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่).....	75
11 แสดงการทดสอบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามเพศ.....	76
12 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่).....	78
13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้สถิติ F-test.....	79

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	80
15 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของสถานภาพสมรสกับความผูกพัน ต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่).....	81
16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	82
17 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาสูงสุดกับความผูกพัน ต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่).....	84
18 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับความผูกพัน ต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้สถิติ t-test กรณี Equal variances assumed.....	85
19 แสดงผลทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับความผูกพัน ต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้สถิติ t-test กรณี Equal variances not assumed.....	86
20 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของตำแหน่งงานในปัจจุบันกับของ ความผูกพันต่อองค์การพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่).....	87
21 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานในปัจจุบันกับความ ผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้สถิติ F-test.....	88
22 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันกับของ ความผูกพันต่อองค์การพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่).....	90
23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันกับ ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้สถิติ F-test.....	91
24 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันกับ ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	92

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับของความผูกพันต่อองค์การพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่).....	93
26 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้สถิติ F-test.....	94
27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวม โดยใช้สถิติ LSD.....	95
28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม โดยใช้ LSD.....	97
29 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression.....	99
30 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis).....	100
31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่).....	103
32 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	105
33 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ แต่ละชั้นตามกลุ่มงาน.....	111

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	ภาพประกอบ โครงสร้างธนาคารออมสิน.....	36
---	--------------------------------------	----



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จ และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการดำเนินงานที่ตรงตามเป้าหมายขององค์กรได้นั้น ปัจจัยหลักที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง ได้แก่ บุคลากร หรือพนักงานที่อยู่ในองค์กรซึ่งพนักงานที่อยู่ในองค์กรนั้นจะเป็นตัวบ่งชี้สำคัญว่าองค์กรจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวเพียงใด ดังนั้นการเอาใจใส่ต่อบุคลากรหรือพนักงานภายในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรต้องให้ความสำคัญ อีกทั้งยังต้องสามารถเข้าถึงความต้องการของบุคลากรทุกระดับ และผสมผสานความต้องการนั้นให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ในขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคลากรภายในองค์กรนั้น เกิดความผูกพันในการทำงาน มีความกระตือรือร้นมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กรได้ต่อไป

ในการบริหารงานเกือบทุกองค์กรได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของบุคลากร ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร จึงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพราะเชื่อว่า “พนักงานคือกุญแจแห่งความสำเร็จขององค์กร” องค์กรจึงมุ่งที่จะรักษาบุคลากรที่ดีในองค์กรไว้ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจต่างๆ ให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน แต่อย่างไรก็ตาม แม้บริษัทจะให้ความสำคัญกับบุคลากรหรือมีนโยบายที่ดีเพียงใด หากแต่ทุกองค์กรย่อมเกิดปัญหาขึ้น ได้แก่ ปัญหาการลาออกของพนักงานที่มีอัตราการลาออกสูง ปัญหาเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร หรือปัญหาในเรื่องการทำงานของพนักงานให้ประสบผลสำเร็จตามหน้าที่ หรือความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสาเหตุมาจากบุคลากรรู้สึกไม่ได้รับปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ หรือ องค์กรมีวิธีการสร้างแรงจูงใจที่ไม่ตรงกับความต้องการที่บุคลากรต้องการ ดังนั้นองค์กรจึงต้องตระหนักถึงแรงจูงใจใดที่เป็นเหตุให้บุคลากรรู้สึกเกิดความพึงพอใจในงานสูงสุด เพราะแรงจูงใจเหล่านั้น เมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองที่ดีแล้ว ผลที่ตามมาคือ บุคลากรจะเกิดความรู้สึกตั้งใจและเต็มใจ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อองค์กรและบุคลากร

(เสาวรส คูหาปัญญา. 2552: 1-2)

สิ่งที่องค์กรจะต้องคำนึงถึงก็คือ จะปรับปรุงพัฒนาองค์กรอย่างไร จึงจะจูงใจให้บุคลากรในองค์กรเกิดความภาคภูมิใจ และใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์กรที่ถือว่าเป็นเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงกับตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กร ผู้บริหารควรให้ความสนใจ การสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานเป็นสิ่งที่จะช่วยให้องค์กรและตัวบุคคลต่างก็

ได้รับความพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย อันเป็นผลให้องค์การสามารถดำเนินกิจกรรมจนบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ (บุญแสง ชีระภากร. 2533: 5-6)

ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) เป็นสถาบันการเงินเพื่อการออมทรัพย์ มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจในความดูแลรับผิดชอบของกระทรวงการคลัง ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรจากภายในด้วยการพัฒนาพนักงานให้เป็นทั้งคนดีและคนเก่ง โดยเริ่มจากการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานในขั้นพื้นฐาน ด้วยการให้ผลตอบแทนจากการทำงานและสวัสดิการต่างๆ แก่พนักงานอย่างเหมาะสม นโยบายของธนาคารออมสินคือ “ธนาคารมุ่งดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ของธนาคารที่สำคัญ ได้แก่ ลูกค้า ประชาชน รัฐบาล (กระทรวงการคลัง) และพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะประชาชนระดับฐานรากของประเทศ ส่งเสริมทั้งด้านการออมและการลงทุน เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในระดับชุมชน และเป็นฐานในการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนต่อไป” ดังนั้นการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อเป็นส่วนช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี สร้างความมั่นคง สร้างความพึงพอใจในงาน และสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นแก่องค์กรของพนักงาน อีกทั้งเพื่อลดปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงจำเป็นต้องทราบถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างหรือพัฒนาองค์ความรู้ต่อหน่วยงานให้เกิดแก่พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ได้

สิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ประสิทธิผลขององค์กร อันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานจนเป็นแรงจูงใจให้เขาอยู่ในองค์กรต่อไป และประการที่สาม คุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วย ปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย (Huse; & Cummings. 1985: 198-199) ดังนั้นการที่องค์กรใดก็ตามที่ต้องการให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมุ่งหวังถึงผลงานที่ดีเด่นที่เป็นผลมาจากความพึงพอใจ จำเป็นต้องค้นหาการรับรู้ร่วมของบุคคลในองค์กรว่ามีแบบของการรับรู้เป็นอย่างไร เพื่อที่จะได้หาทางปรับปรุงปัจจัยต่างๆ ภายในองค์กรให้ตอบสนองต่อการรับรู้ร่วมนั้นๆ ถึงแม้ว่าผลสรุปของคนทั้งองค์กรที่หาได้อาจไม่เป็นเอกฉันท์ แต่ถ้าสามารถตอบสนองต่อคนส่วนมากขององค์กรได้แล้ว ก็เชื่อว่าจะสามารถทำให้องค์การมีการดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้นและบุคคลก็จะเกิดความผูกพันกับองค์กรเพิ่มมากขึ้นด้วย (March; & Simon. 1958: 444)

ส่วนความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของแต่ละบุคคลที่แสดงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเกี่ยวข้องเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความผูกพันเป็นตัว

ทำนายอัตราการลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ และความผูกพันเป็นตัวชี้ถึงประสิทธิผลขององค์กรที่สำคัญตัวหนึ่งด้วย (Steers. 1977: 46) อีกทั้งความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวพยากรณ์ถึงอัตราการลาออก และการขาดงานของพนักงานได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้แล้วแนวทางในการสร้างความผูกพันนั้นมีหลายประการด้วยกัน ได้แก่ ควรมีการจูงใจพนักงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สวัสดิการและความปลอดภัยต่างๆ การให้ความสำคัญกับงานที่ทำ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การตอบสนองความต้องการเบื้องต้นให้แก่พนักงานไม่ว่าจะเป็นเรื่องปรับเงินเดือน ตำแหน่งงาน การส่งเสริมการฝึกอบรมต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรภายในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงาน ทুমเทแรงกาย แรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถให้กับองค์กร และยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร สนองนโยบายต่างๆ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับภายในองค์กร เพื่อรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยศึกษาว่าตัวแปรใดบ้างที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพื่อพิจารณานำผลการวิจัยที่ได้ เสนอเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานและพัฒนาบุคลากรให้มีความผูกพันต่อองค์กรให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

ความสำคัญของการวิจัย

1. นำความรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่ได้ เป็นแนวทางในการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

2. สามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการบริหารงานของธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดี พึงพอใจในการทำงาน และผูกพันกับองค์กร ส่งผลให้งานบรรลุตามเป้าหมาย และองค์กรประสบความสำเร็จ

3. ได้ความรู้เชิงทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้สนใจ จะได้วิจัยศึกษาโครงการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับผู้จัดการถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวนทั้งสิ้น 2,493 (ที่มา: แผนกทรัพยากรบุคคล ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ณ วันที่ 29 มีนาคม 2554)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane. 1967: 887) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 345 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างประมาณ 5% จะได้จำนวนเท่ากับ 15 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 360 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกตามกลุ่มงานทั้งหมด 8 กลุ่มงาน ได้แก่ ขึ้นตรงผู้อำนวยการธนาคารออมสิน กลุ่มลงทุนและบริหารเงิน กลุ่มการตลาด กลุ่มปฏิบัติการ กลุ่มยุทธศาสตร์และทรัพยากรบุคคล กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มสินเชื่อธุรกิจ กลุ่มสินเชื่อรายย่อย เพื่อให้ประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันอยู่ในชั้นภูมิเดียวกัน โดยกำหนดเป็นสัดส่วนตามจำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional)

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนที่คำนวณได้ในขั้นที่ 1

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 อายุ 21-28 ปี

1.1.1.2 อายุ 29-36 ปี

1.1.1.3 อายุ 37-44 ปี

1.1.1.4 อายุ 45-52 ปี

1.1.1.5 อายุ 53 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพ

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส / อยู่ร่วมกัน

1.1.3.3 หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.4.2 ปริญญาตรี

1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

1.1.5.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 2-3

1.1.5.2 พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 4-7

1.1.5.2 พนักงานระดับผู้บริหาร

1.1.6 อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน

1.1.6.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

1.1.6.2 4 – 6 ปี

1.1.6.3 7 – 9 ปี

1.1.6.4 10 – 12 ปี

1.1.6.5 มากกว่า 12 ปีขึ้นไป

1.1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.7.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท

1.1.7.2 9,001 – 19,000 บาท

1.1.7.3 19,001 – 29,000 บาท

1.1.7.4 29,001 – 39,000 บาท

1.1.7.5 มากกว่า 39,000 บาท ขึ้นไป

1.2 คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่างๆ ดังนี้

1.2.1 ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

1.2.2 สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย

1.2.3 โอกาสและการพัฒนาความสามารถ

1.2.4 ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน

1.2.5 การบูรณาการทางสังคม

1.2.6 ประชาธิปไตยในองค์กร

1.2.7 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

1.2.8 การคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

1.3 ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

2.1 ความผูกพันต่อองค์กร (organizational Commitment)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ หมายถึง หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกัน อยู่ภายใต้การกำกับโดยทั่วไปของกระทรวงการคลัง

2. พนักงานของธนาคาร หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ แบ่งระดับพนักงานออกเป็น 3 ระดับ คือ

2.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 2-3 หมายถึง พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในหน่วยงาน หรือสายงาน ระดับ 2-3

2.2 พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 4-7 หมายถึง พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในหน่วยงาน หรือสายงาน ระดับ 4-7

2.3 พนักงานระดับผู้บริหาร หมายถึง หัวหน้างาน หัวหน้าสายงาน หรือผู้ช่วยผู้จัดการ

3. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.1 เพศ หมายถึง เพศของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) แบ่งเป็น เพศชาย เพศหญิง

3.2 อายุ หมายถึง อายุปีเต็มของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยนับตั้งแต่ปีเกิดถึงปีที่ทำแบบสอบถาม

3.3 สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานภาพความเป็นจริงของการอยู่ร่วมกันของชาย-หญิง

3.4 ระดับการศึกษาสูงสุด หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดหรือระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

3.5 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน หมายถึง ระดับชั้นของตำแหน่งงานปัจจุบันที่ได้รับจากการทำงานในองค์การ

3.6 อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน หมายถึง อายุทำงานตั้งแต่พนักงานเริ่มปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

3.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนโดยรวม เงินเดือนและเงินพิเศษ ขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การ

4. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ หมายถึง ลักษณะการทำงานที่มีความสอดคล้องกันระหว่างความต้องการหรือความปรารถนาในงานของบุคคลกับองค์การซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน ดังนี้

4.1 ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้างเงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างพอเพียงกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่น

4.2 สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกาย และสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพและความปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

4.3 โอกาสและการพัฒนาความสามารถ หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง รวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4.4 ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ เพื่อมีโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ มีโอกาสก้าวหน้าในสายงาน และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

4.5 การบูรณาการทางสังคม หมายถึง โอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน การได้รับความยอมรับนับถือ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

4.6 ประชาธิปไตยในองค์การ หมายถึง วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์การจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล ความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและ

รางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

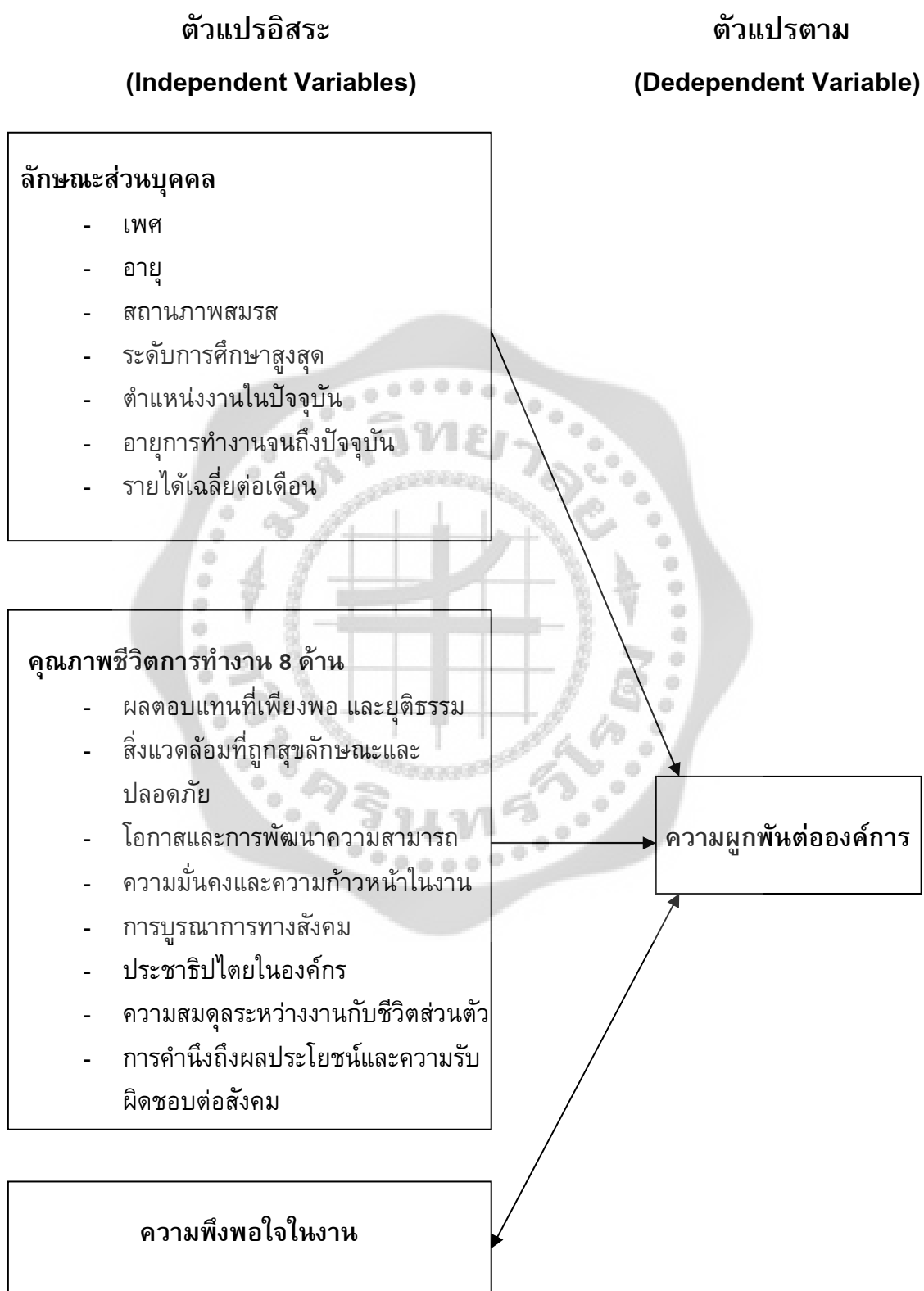
4.7 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การที่บุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทางซึ่งจะต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ

4.8 การคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการกระทำที่ตนนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์กรของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง

5. ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ หมายถึง การแสดงความรู้สึกของพนักงานที่แสดงออกในทางผลบวกที่มีต่อองค์กร เพื่อนร่วมงานและงานที่ทำ ได้แก่ การแสดงความยินดี ชื่นชม การคิด สร้างสรรค์ การร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ การมีความสุขในการทำงาน

6. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรมีความยึดมั่น ความผูกพัน และความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์กรนั้นไว้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)
3. ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร
5. ประวัติและโครงสร้างของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่างๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง

ชินาตุม์ แก้วรัตนกุล (2550: 7) กล่าวว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลทั่วไปซึ่งวัดจากด้านต่างๆ อาทิเช่น อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้สุทธิต่อเดือน

มนตรีรัช เกิดยีน (2549: 5) กล่าวว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อาชีพ และสถานภาพ

ราชบัณฑิตยสถาน (2524: 109) ให้ความหมายของประชากรศาสตร์ (demography) หมายถึง การวิเคราะห์เชิงสถิติและการพรรณนาลักษณะของกลุ่มประชากรในด้านการแจกกระจายสถิติชีพ อายุ เพศ และสถานภาพในทางพลเมือง ในขณะใดขณะหนึ่ง หรือช่วงระยะเวลาหนึ่ง

พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช (2529: 312-316) ได้กล่าวถึงลักษณะของประชากรศาสตร์ว่า หมายถึง ลักษณะของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์นี้ จะประกอบไปด้วย

1. อายุ (Age) การจะทำให้ผู้ที่มีอายุแตกต่างกันเปลี่ยนพฤติกรรมนั้น มีความยากง่ายแตกต่างกัน ผู้ที่มีอายุมากก็จะเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่า ซึ่งการชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนนั้นจะยากขึ้นตามอายุของคนเพิ่มขึ้น

2. เพศ (Sex) เพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกัน และพฤติกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารก็แตกต่างกันด้วย ดังนั้นการสื่อสารจำเป็นต้องทราบว่าจะทำการสื่อสารกับเพศชายหรือหญิง

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร โดยเชื่อว่าการศึกษานั้นทำให้มีพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป โดยผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีความสนใจในเรื่องที่มีเหตุผลสนับสนุนทั้งนี้เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจซื้อสินค้า

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายความว่ารวมถึงอาชีพ รายได้ เชื้อชาติ และชาติพันธุ์ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว โดยเชื่อว่าฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน

คนที่มีความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน (ปรมะ สตะเวทิน. 2533: 112) โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (ปรมะ สตะเวทิน. 2533: 112; อ้างอิงจาก Will, Coldwater; & Yates. 1980: 87) นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรม และสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรมคนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยมยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และ สถานภาพทางสังคม ของบุคคล มีอิทธิพล อย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสาร ที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมี วัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538: 41-42) กล่าวว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วยอายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษาเหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาดลักษณะประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น

มณีวรรณ จัตรอุทัย (2539) ได้ศึกษาถึงความแตกต่างด้านลักษณะชีวภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้แก่อายุเพศและสถานภาพสมรส

1. อายุ (Age) มีการวิจัยได้ศึกษาว่าเมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้นมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานลดลงหรือไม่ซึ่งได้ผลสรุปว่าอายุที่เพิ่มขึ้นไม่ได้ทำให้คุณภาพงานด้อยลงแต่พบว่าอัตราการลาหรือลางานอย่างไม่มีเหตุผลลดน้อยลงในกลุ่มผู้สูงอายุเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ทำงานที่อายุน้อยกว่า

2. เพศ (Sex) เพศไม่ได้สร้างให้เกิดความแตกต่างในการตัดสินใจไม่ว่าจะในส่วนของการตัดสินใจหรือการจ้างงานหรือการเข้าสังคมภาวะผู้นำหรือการเรียนรู้แต่ในเรื่องของการขาดงานพบว่าผู้หญิงมีการขาดงานมากกว่าผู้ชายซึ่งเกี่ยวเนื่องจากค่านิยมที่ทำให้ผู้หญิงต้องดูแลครอบครัว ดังนั้นเมื่อมีเหตุจำเป็นเกี่ยวกับครอบครัวฝ่ายหญิงจึงต้องเป็นฝ่ายลางานไปจัดการมากกว่าผู้ชาย

3. สถานภาพการสมรส (Marital Status) การศึกษาพบว่าผู้สมรสแล้วจะไม่ค่อยมีการขาดงานหรือลางานซึ่งอาจเป็นเพราะต้องการความมั่นคงในการสร้างครอบครัวมากยิ่งขึ้นรวมทั้งการศึกษายังพบว่าจำนวนบุตรมีผลกระทบต่อการลางานของพนักงานสตรีมากขึ้น

กรณีการ เหมือนประเสริฐ (2548: 10) ได้กล่าวว่าในหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ ประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมากบุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลจะเป็นดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้นแต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูงและสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าคนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือลางานแต่จะทำงานที่เดิมทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อยประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้นตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วยรวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษโดยทั่วไปเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงานแรงจูงใจการปรับตัวทางสังคมความสามารถในการเรียนรู้ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกันแต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่าเพศหญิงจะมีลักษณะคล้อยตามมากกว่าเพศชายและเพศชายจะมีความคิดเชิงรุกความคิดก้าวไกลและมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิงแต่จะไม่มีมีความแตกต่างในเรื่องผลงานและในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงานและมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่โสดนอกจากนี้ยังมี

ความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่ เป็นโสดตลอดจนมีความรับผิดชอบเห็นคุณค่าของงานและมีความ สม่่าเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้อาวุโสใน การทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life: QWL)

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิต การปรับปรุงคุณภาพ ชีวิตการทำงานเป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนาองค์กร ซึ่งถือกำเนิดและแพร่หลายในประเทศที่พัฒนา แล้ว เพราะถือว่าเป็นเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงกับผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ผู้บริหารต้องให้ความ สนใจและเอาใจใส่ เพราะหากผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีก็จะทำให้ได้รับความพึงพอใจในการ ทำงาน อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลต่องานที่ทำและส่งผลให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า สามารถดำเนินกิจกรรมได้บรรลุตามเป้าหมาย สำหรับความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความและความหมายไว้ดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงาน ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ ความหมายโดยแยกเป็น 2 คำ คือ “คุณภาพ” หมายถึง ลักษณะความดี ลักษณะประจำตัวบุคคล หรือสิ่งของ “ชีวิต” หมายถึง ความเป็นอยู่ ดังนั้น คุณภาพชีวิต หมายถึง ลักษณะความเป็นอยู่ที่ดี ของบุคคล หรือเมื่อรวมคำว่า “การทำงาน” เข้าไปด้วย จึงหมายถึง ลักษณะความเป็นอยู่ในการ ทำงานที่ดีของบุคคล

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2549) “คุณภาพชีวิตการทำงาน” หมายถึง การมีชีวิต การทำงานที่มีความสุขทั้งทางกาย อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ ต้องเริ่มต้นจาก ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพบุคลากร โดยสร้างองค์ประกอบที่จะ ช่วยส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน อาทิ สร้างบรรยากาศที่ดีและปลอดภัยในการทำงาน จัด กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน ทั้งการพัฒนาทักษะอาชีพและกิจกรรมสันทนาการ เพื่อสร้าง สัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ร่วมงานทุกระดับ ซึ่งเมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น ย่อมมีขวัญกำลังใจมุ่งมั่นในการสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพให้แก่บริษัทได้เพิ่มขึ้น ลดปัญหาพนักงาน ลาออกและลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของสถานประกอบการลง สำหรับฝ่ายพนักงาน นอกจากค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น ความสุขในชีวิตการทำงานจะส่งผลดีต่อสุขภาพกายสุขภาพจิต ทำ ให้คนทำงานสามารถบริหารจัดการชีวิตส่วนตัวให้ดำเนินควบคู่กันไปกับชีวิตการทำงานได้อย่าง สมดุล ซึ่งชีวิตครอบครัวที่อบอุ่นมีความสุขนี้เอง จะเป็นการสร้างการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ในสถานประกอบการ

ฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse; & Commings. 1985: 198-199) ได้นิยามความหมายของ “คุณภาพชีวิตงาน” ว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาหรือความพึงพอใจในงาน ของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคุณภาพชีวิตงานคือประสิทธิผลขององค์กร

อันเนื่องมาจากความผาสุก (Well-Being) ในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ คุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อองค์การ 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ ประการที่สอง ช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน และประการที่สามคุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

ควิเบิล (Quible. 1996: 326) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นกระบวนการบริหาร มีผลต่อสิ่งที่ตามมาที่เป็นปัจจัยสำคัญของ สถานภาพของพนักงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการสนับสนุนที่หลากหลายขององค์การ ผลของเทคนิคคุณภาพชีวิตการทำงานช่วยให้ทัศนคติและขวัญของพนักงานดีขึ้น ซึ่งจะมีผลทางบวกต่อผลผลิต เมื่อคุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น พนักงานจะมีความรู้สึกทางบวกกับงานและกับองค์การที่พวกเขาทำงานกันอยู่

สกล ลิขิตภูมิ (2545: 10) คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่มีคุณค่าและคุณภาพที่ดีต่องาน ยึดมั่นผูกพันกับงานที่ทำ สภาพแวดล้อมการทำงานมีความเหมาะสมปลอดภัย มีอิสระในด้านความคิด ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจอย่างเพียงพอ ยุติธรรม เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและสังคม ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขอันนำไปสู่คุณค่าแก่ชีวิตของตนเองและครอบครัว

สรเรณีย์ เตชะบุรพา (2545: 13) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดีที่พนักงานได้มาจากการประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานและองค์การ

ทีปกาญจน์ ชัยศิริพาณิชย์ (2549: 11-12) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงาน เช่นสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลต่างๆ ในองค์การ รวมถึงการมีกิจกรรมต่างๆ ที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมอย่างเหมาะสมซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในทุกระดับทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ มีความสุขทั้งทางกายและใจ ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และมีความผูกพันต่อองค์การ

ดังนั้นอาจกล่าวโดยสรุปถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานได้ว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์การกับทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งรวมถึง

สภาพแวดล้อมในการทำงาน การที่องค์กรสามารถทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สภาพที่เป็นอยู่ในสังคม และถ้าองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลของพนักงานนั้นได้ จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความผูกพันต่อองค์การและปฏิบัติงานอย่างมีความสุข

2.2 องค์ประกอบหรือเกณฑ์ชีวิตคุณภาพชีวิตในการทำงาน

วอลตัน (Walton, 1974: 22-27) ได้สรุปประเด็นเกี่ยวกับเกณฑ์ชีวิตการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าจ้างในรูปของเงินเดือนหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน โดยองค์กรได้จ่ายให้กับพนักงานเพื่อเป็นสิ่งที่ตอบแทนที่พนักงานได้ทำงานกับองค์กร ซึ่งวิภาพร มาพบสุข (2540: 19) ได้อธิบายว่า ค่าตอบแทนในความหมายนี้พิจารณาได้เป็น 2 ประเด็น คือ

1.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate Pay) หมายถึง การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ หรือภาวะเงินเฟ้อ

1.2 ค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม (Fair Pay) หมายถึง การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลัก “ทำงานเท่ากัน เงินเท่ากัน” (Equal Pay for Equal Work) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้กลยุทธ์การบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) การประเมินค่างาน (Job Evaluation) การจัดทำโครงสร้างค่าจ้างเงินเดือน (Pay Structure) มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสม และเป็นธรรมกับพนักงานทุกคนโดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์กรมาประกอบด้วย

2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย (Safe and Healthy Working Condition) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายและความปลอดภัยแก่พนักงาน สุขภาพของพนักงานจัดเป็นปัจจัยสำคัญต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าพนักงานมีร่างกายอ่อนแอก็ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ๆ สำเร็จ ล่วงไปได้ ในทำนองเดียวกันถ้าภาวะจิตใจของพนักงานอยู่ในสภาพที่ไม่มั่นคง มีความทุกข์ทางใจ ก็ไม่สามารถปฏิบัติงานให้องค์กรได้เช่นกัน

สภาพแวดล้อมในที่ทำงานนับตั้งแต่สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน แสงสว่าง อุณหภูมิจากเครื่องปรับอากาศ ระดับเสียง และกระบวนการในการทำงาน สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อความปลอดภัยและสุขภาพกายสุขภาพใจของพนักงานทุกคน ดังนั้น การจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ดีและเหมาะสม จะมีส่วนช่วยให้พนักงานได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดอุบัติเหตุในการทำงานได้ระดับหนึ่ง และการจัดสภาพการทำงานจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วย

3. โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ (Opportunity to Continuously Grow and Develop Human Capacities) พนักงานทุกคนต้องการโอกาสก้าวหน้าในชีวิตหรือความเจริญเติบโตในระดับที่แตกต่างกันออกไป เนื่องจากสภาพความต้องการของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน แล้วแต่เงื่อนไขของแต่ละบุคคล เช่น ฐานะทางเศรษฐกิจ ระดับการศึกษา ทัศนคติ ความต้องการ ค่านิยม บุคลิกภาพ ฯลฯ ที่ทำให้ความต้องการของมนุษย์แตกต่างกัน

การให้โอกาสได้มีความเจริญก้าวหน้าในการทำงานนั้น เป็นสิ่งที่พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอย่างยิ่ง องค์กรจึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความเจริญก้าวหน้าให้แก่พนักงาน ซึ่งมีหลายวิธีด้วยกัน โดยใช้วิธีพัฒนาอาชีพให้กับพนักงาน (Career Development) เช่น

3.1 การวางแผนอาชีพ (Career Planning) เป็นการเน้นกิจกรรมของพนักงานแต่ละคนที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจเลือกความสำเร็จในอาชีพ

3.2 การจัดการอาชีพ (Career management) เป็นการเน้นกิจกรรมขององค์กรที่สนับสนุนความเจริญเติบโตในอาชีพให้กับพนักงาน เป็นต้น

ส่วนการพัฒนาความสามารถของพนักงานนั้น พนักงานจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความคิดที่ทันสมัย ก้าวทันโลกแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) อยู่เสมอ การทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน จะสามารถเพิ่มความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจ ตลอดจนความเจริญก้าวหน้าขององค์กรได้

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง การมีโอกาในการแสวงหาความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพในตำแหน่งงาน ให้โอกาสพนักงานในการใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆ รวมทั้งการเลื่อนตำแหน่งงานที่ทำ ควรมีการให้หลักประกันความมั่นคงในการทำงานให้โอกาสพนักงานพัฒนาทักษะของตนเองและมีความมั่นคงในการว่าจ้างงาน

5. การบูรณาการทางสังคม หรือ การทำงานร่วมกัน (Social Integration in the Work Organization) หมายถึง การทำงานร่วมกันของพนักงานในองค์กร เป็นความสัมพันธ์ในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Formal and Informal Relationship) ซึ่งจะช่วยก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กร เพราะทำให้เกิดความจริงจังจากเพื่อนร่วมงาน มีความเท่าเทียมกันในองค์กร ไม่มีการแบ่งชั้นแบ่งระดับ และนอกจากนี้ยังได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเสมอภาคกันด้วย

6. ประชาธิปไตยในองค์กร (constitutionalism) คือ พนักงานมีสิทธิอะไรบางอย่างและจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงาน และมีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสมและมีความสัมพันธ์กัน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (total life space) คือ บุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งจะต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ

8. การคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม (social relevance) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการกระทำหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีความรับผิดชอบต่อสังคม

รวมทั้งองค์การของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกรักภูมิใจในองค์การของตนเอง ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าหน่วยงานของตนมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึกปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

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

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
 2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ
 3. การมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ โดยทำงานที่มีความหมายและแสวงหาโอกาสใหม่ๆ ในการทำงาน
 4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงซึ่งหมายถึงรวมถึงโอกาสนในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถ รวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน
 5. การบูรณาการทางสังคม ซึ่งหมายถึงการมีโอกาสดำเนินปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร
 6. การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล และการมีโอกาสนก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน
 7. การมีเวลาว่าง หมายถึง ความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและงานได้อย่างเหมาะสม
 8. การยอมรับทางสังคม คือ มีความภูมิใจต่องานที่รับผิดชอบและต่อนายจ้าง
- คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความรู้สึกเฉพาะ ของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมาในรูปของความพึงพอใจต่อชีวิตการทำงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นนามธรรมที่วัดได้ยาก เพราะบุคคลย่อมมีความรู้สึกความต้องการและความพึงพอใจที่แตกต่างกันไป ตามสภาพแวดล้อมของสังคม เศรษฐกิจ และค่านิยมของแต่ละบุคคลทำให้มี ผู้กำหนดตัวชี้วัด คุณภาพชีวิตการทำงานออกมาในหลายลักษณะโดยเชื่อว่าบุคคลใดได้ทำงานในหน่วยงานที่มีสภาพแวดล้อมดังที่ตัวชี้วัดกำหนดและมีความพึงพอใจย่อมจะทำให้บุคคลผู้นั้นมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

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

1. การเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงาน (Job Enrichment) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการยอมรับ ประสบผลสำเร็จและเจริญก้าวหน้า
2. เพิ่มปริมาณงาน ทั้งในเรื่องการขยายงานและเพิ่มความรับผิดชอบ (Getting Loaded – Vertically and Horizontally) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น

3. สร้างสรรค์งาน (Creating Whole Job) การสร้างสรรค์งานให้หลากหลายมากขึ้นจะทำให้สนองความต้องการได้ และหากพนักงานมีโอกาที่จะใช้ความคิดและทักษะที่มีอยู่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและภูมิใจในตนเอง

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

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

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

7. การให้ค่าตอบแทนที่ดี (Providing Well Pay) อาจจะมีการเตรียมรางวัลสำหรับผู้ประพฤติปฏิบัติตนดี จะเป็นแรงสนับสนุนให้ผู้ที่ขาดงานและมาทำงานสายปฏิบัติใหม่

8. สร้างความรับผิดชอบในงาน (Building Responsibility into Job) เปิดโอกาสให้พนักงานได้ตัดสินใจได้อย่างอิสระในงานที่มีความสำคัญ

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

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

11. มีโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ (Providing Wellness Program) เพื่อให้ร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์แล้วจะทำให้เกิดผลดีต่อตัวพนักงานเองและต่องานที่ทำ ช่วยลดความเครียด ลดภาวะของการเป็นโรคหัวใจทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

อัมสตอส (Umstot. 1984: 422) ได้อธิบายแนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นแนวคิดที่ได้รับการพัฒนามาตั้งแต่ช่วงทศวรรษที่ 1970 เป็นต้นมา โดยสะท้อนในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร และได้เสนอเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 5 ประการ คือ

1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและมีความยุติธรรม (Adequate and fair compensation) ซึ่งในทางปฏิบัติไม่มีมาตรฐานที่แน่ชัดว่า ผลตอบแทนระดับใด แค่นั้นจึงจะมีความพอเพียงแต่อย่างไรก็ดีผลตอบแทนจะมีความสำคัญ เพราะผลตอบแทนเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการ (ตามทฤษฎีของ Maslow) ได้ตั้งแต่ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย และยังส่งผลไปถึงความต้องการทางสังคม ความเจริญก้าวหน้า และการประจักษ์ตนด้วยผลตอบแทนที่

เพียงพอและยุติธรรม จะมีความสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างยิ่ง

2. โอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้าของตนเอง (Opportunities to use human capacities and grow) เกณฑ์ข้อนี้จะเป็นผลโดยตรงจากการออกแบบงานให้มีคุณค่า ซึ่งลักษณะงานที่ดีจะต้องให้มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจในระดับหนึ่ง สร้างความรับผิดชอบในการทำงาน และต้องมีการแจ้งผลการทำงานให้พนักงานได้รับทราบ พนักงานทุกคนต้องการใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ ทั้งยังต้องการเรียนรู้เพิ่มขึ้นเพื่อพัฒนาตนเอง เพื่อแสวงหาความก้าวหน้าในอาชีพให้สูงขึ้นไปกำลังใจในการทำงานด้วย

3. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social integration in the workplace) สภาพของการติดต่อทางสังคมระหว่างบุคคลและกลุ่มต่างๆ ในองค์กรก็มีความสำคัญความรู้สึกในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรของกลุ่ม จะตอบสนองความต้องการทางสังคมในแต่ละบุคคลได้ องค์กรเองก็สามารถที่จะช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์และมิตรภาพให้เกิดขึ้นได้ในองค์กร เพื่อเกิดความรู้สึกร่วมกันเป็นหนึ่ง ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กรและพนักงานเอง

4. การใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน (Constitutionalism in the work organization) องค์กรที่มีระดับของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะให้สิทธิของพนักงานในหลายๆ ด้าน เช่น การเคารพในสิทธิส่วนบุคคลสิทธิในการกำหนดกระบวนการวิธีการทำงานด้วยตนเองในระดับหนึ่ง การมีความเสมอภาคในกลุ่มพนักงาน การให้อิสระในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ

5. การใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work and the total life space) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งได้แก่ การใช้ชีวิตครอบครัว กลุ่มเพื่อน และสภาพทางภูมิศาสตร์ ท่ามกลางที่ตั้งก็มีส่วนสำคัญในการกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน งานมีผลกระทบต่อชีวิตหรือกิจกรรมที่เป็นส่วนตัว หรือกับครอบครัวหรือไม่ นอกจากนั้นยังคำนึงถึงเรื่องสุขภาพของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ความกดดันซึ่งเกิดจากการทำงาน

จากแนวความคิดข้างต้น พบว่าจะมีลักษณะคล้ายคลึงกัน และในปัจจุบันนี้องค์กรต่างๆ ก็ได้หันมาให้ความสนใจในเรื่องของคุณภาพชีวิตการทำงานมากขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะ

ทำการศึกษาระดับองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 8 ด้าน ตามแนวความคิดของ วอลตัน (Walton, 1974: 22-27) ดังนี้ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

2.3 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

กรีนเบิร์ก และบาร์อน (Greenberg; & Baron, 1995: 647) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ด้าน ได้แก่ ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และลดอัตราการเปลี่ยนงาน ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น และเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร เช่น ผลกำไร การบรรลุเป้าหมายขององค์กร การที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร และการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ ฝ่ายบริหารและพนักงานจะต้องมีส่วนในการกำหนดแผนร่วมกันและแผนนั้นได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานยังเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กร โดยเกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของผลผลิต และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่เกี่ยวกับพนักงานในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้น นักพัฒนาองค์กรจึงพยายามหาวิธีการอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างสภาพการทำงานให้มีแรงจูงใจ ความพึงพอใจและสร้างความผูกพันองค์กรซึ่งเป็นปัจจัยที่เพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งก็คือคุณภาพชีวิตการทำงาน

สโกรวอน (Skrowan. 1983: 492) สรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้ดังนี้

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน
2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นอย่างน้อยที่สุด ก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
3. ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น จากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น
4. ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อการลดต้นทุนค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกัน ด้านสุขภาพ และการลดอัตรา การจ่ายผลตอบแทนคนงาน
5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถ ในการสลับสับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมากจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น
6. อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจที่เพิ่มขึ้นขององค์กรจากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขององค์กร
7. ลดอัตราการขาดงานและการเปลี่ยนพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี
8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจการให้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและเคารพสิทธิของพนักงาน
9. ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี ตามมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดี

จากแนวคิดข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ผลของการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเกิดความผูกพันต่อองค์กรร่วมกัน จนนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

3.1 ความหมายความพึงพอใจในงาน

คำจำกัดความของความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้ เทพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ (2540: 100) ได้ให้ความหมายของความพอใจในงานว่า หมายถึง เป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนคนหนึ่ง อย่างไรก็ตามความรู้สึกชอบงานของคนคนหนึ่งนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเท่าใดด้วย สิ่งที่เขาขาดหายไประหว่างงาน ที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจได้

พิทยา บวรวัฒนา (2541: 43) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของคนที่มีต่อประสบการณ์ในการทำงานบางอย่าง (job experience) ส่วนความทุ่มเทต่องาน (organizational commitment) หมายถึง ความเชื่อ (beliefs) อย่างเอาจริงเอาจังที่คนมีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นความปรารถนาดีที่จะใช้ความพยายามมากเป็นพิเศษใน การทำงานเพื่อองค์กร และเป็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

ราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ชอบใจ สมใจ ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 122) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็น ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน

มณีรัตน์ เกิดผลวัฒนา (2549: 4) ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็น ความรู้สึกส่วนตัวในทางบวกของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน ไม่ว่าจะเป็นลักษณะของงาน ผลตอบแทน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ทำให้บุคคลมีความสุขและความกระตือรือร้นในการทำงาน เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

มาทริส และแจ๊คสัน (Mathis; & Jackson. 1994: 98) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ผลลัพธ์ทางอารมณ์ด้านบวก ซึ่งประเมินจากประสบการณ์การทำงานโดยได้รับ อิทธิพลจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก

สคูตซ์ และสคูตซ์ (Schutz; & Schutz. 1994: 271) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกและเจตคติที่บุคคลมีต่องาน ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน และเป้าหมายขององค์กร

รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ สุขภาพ อายุงาน ความมั่นคงทางอารมณ์ สถานะทางสังคม กิจกรรมการพักผ่อน และความสัมพันธ์กับครอบครัว เป็นต้น

กอร์ดอน (Gordon. 2002: 83) กล่าวว่า iva ความสำเร็จในการทำงานจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ งานทำให้การคาดหวังของผู้ที่ทำงานสมบูรณ์หรือประสบผลสำเร็จและได้มาตรฐาน ส่วนความไม่พึงพอใจในการทำงานจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ที่ทำงานรู้สึกว่าการงานนั้นไปขัดขวางความสำเร็จของเขา

สวีเนย์ และแม็คฟาร์ลิน (Sweeney; & Mcfarlin. 2002: 116) กล่าวว่า iva ความสำเร็จในการทำงานเป็นทัศนคติต่องานที่สำคัญและความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องเฉพาะของบุคคลแต่ละคนจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันไป และบุคคลเหล่านั้นจะมีการประเมินความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบกับสิ่งที่พวกเขาต้องการ

3.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานของผูปฏิบัติงานในหน่วยงาน หรือองค์กรอย่างมาก เพราะความพึงพอใจในการทำงานจะช่วยให้ผูปฏิบัติงานรู้สึกว่าการชีวิตของตนเป็นชีวิตที่มีคุณภาพ ช่วยส่งเสริมความรู้สึกมีคุณค่าให้แก่ผูปฏิบัติงานได้ อีกทั้งยังอาจช่วยลดโอกาสการขาดงาน การลาออกจากงาน ความก้าวร้าวอื่นๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานขององค์กรทั้งสิ้น ดังนั้นหากองค์กรหรือหน่วยงานได้มีการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ก็ย่อมจะมีผลให้ผูปฏิบัติงานได้รับการสนองตอบความต้องการของเขามากขึ้นในทุกด้าน และย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (สุภารัตน์ น้ำใจดี. 2548: 28)

นักวิชาการ และผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานได้เสนอแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

เซอร์เมอร์ฮอร์น,ฮันท์ และออสเมอร์. (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; สมชายหิรัญกิตติ; และสิริอร จำปาทอง. 2548: 28) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นระดับของความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบที่บุคคลมีต่องานของพวกเขา หรือเป็นสภาพความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงานซึ่งความพึงพอใจได้รับอิทธิพลจาก

1. ปัจจัยด้านองค์กร (Organization factor)
2. ปัจจัยกลุ่ม (Group factor)
3. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factor)

กริมเมอร์ และคนอื่นๆ (ชนิดา ศรีบรรวิวัฒน์. 2544: 15 – 16; อ้างอิงจาก Glimer; & Others. 1971) ได้สรุปปัจจัยของความพึงพอใจในงานว่ามี 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงปลอดภัยจะมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูง

จะเห็นว่ามีความสำคัญไม่มากนัก และในคนอายุมากขึ้นจะมีความสำคัญไม่มากนักและในคนที่อายุมากขึ้นจะมีความรู้สึกในข้อนี้สูงขึ้น

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) เช่น การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่าการไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน เพศชายจะมีความรู้สึกในเรื่องนี้สูงกว่าเพศหญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการข้อนี้จะลดลง

3. บริษัทและการดำเนินงาน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งพบว่า คนมีอายุมากจะมีความต้องการข้อนี้สูงกว่าพวกอายุน้อย

4. ค่าจ้าง (Wages) มีความสำคัญอยู่ไม่น้อยในกลุ่มผู้ทำงานในโรงงาน จะเห็นความสำคัญของค่าจ้างมากกว่าผู้ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐบาล

5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the job) ปัจจัยนี้ย่อมสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติหากได้ทำงานตามที่ถนัด

6. การบังคับบัญชา (Supervision) ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความพอใจในงานหรือไม่พอใจในงานได้ ซึ่งอาจมีผลต่อการขาดงานและลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the job) ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูง

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ฯลฯ มีงานวิจัยหลายอย่าง que แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับหญิงมากกว่าชาย

10. ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงานการบริการด้านการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่อาศัยและวันหยุด

มิลตัน (Milton. 1981: 159) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (Work) หมายถึง ความน่าสนใจภายในงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้งาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ งานที่ได้ให้ความรู้ความสามารถ

2. เงินเดือน (Pay) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันของรายได้ วิธีการจ่ายเงิน

3. การเลื่อนตำแหน่งงาน (Promotions) หมายถึง โอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์จากการทำงาน (Benefits) หมายถึง เงินสำรองเลี้ยงชีพ บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาลวันหยุด

6. สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การหยุดพักร้อน อุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย

7. การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศงานและทักษะทางบริหารของผู้นิเทศ

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เช่น การยกย่องนับถือการช่วยเหลือและความมีไมตรีที่ดีต่อกัน

9. บริษัทและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

ไมเนอร์ (Miner. 1992) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานก่อตัวขึ้นจากปัจจัยหรือผลกระทบจากงาน 5 ประการ ได้แก่ การรับรู้ความสำเร็จในงาน (Achievement) การได้รับการยกย่อง (Verbal Recognition) ความท้าทายของงาน (The challenge of the work itself) ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) และโอกาสในการก้าวหน้าในงาน (Opportunity for advancement, promotion) ทั้ง 5 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดและจะเป็นตัวกระตุ้น (Motivator) ให้คนปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นเพราะบุคคลมีความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) ที่อยากเจริญก้าวหน้าและยังมีความต้องการในเรื่องการประจักษ์ในตน (Self-actualization) หรือความต้องการสัมฤทธิ์ผลและการพัฒนา การมีโอกาสดำเนินการประสบความสำเร็จตามความใฝ่ฝัน ตามศักยภาพที่แท้จริงแห่งตนซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ กล่าวคือเมื่อเขารู้สึกได้รับความพึงพอใจเขาจะมีความรู้สึกทางบวกและปรับปรุงการทำงานเพื่อโอกาสในการก้าวหน้าในขณะเดียวกัน ปัจจัยเกื้อหนุน (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก (Extrinsic) จะสามารถช่วยให้บุคคลพัฒนาพฤติกรรมการทำงานให้ดีขึ้นได้จนถึงจุดๆหนึ่ง แต่เมื่อเกินกว่านั้นแล้วจะไม่พัฒนาอะไรอีก ดังนั้นเราจึงจำเป็นต้องศึกษาและให้ความสนใจ

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยภายในตัวบุคคล (Intrinsic) ที่จะช่วยจูงใจหรือกระตุ้นให้เขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำไปพร้อมๆกัน

ปรียาพร วงษ์อนุตรโรจน์ (2544: 122) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน มีปัจจัย 3 ประการ

1. ปัจจัยเฉพาะบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานมีดังนี้

1.1 ประสบการณ์จากประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความชำนาญในงานที่ทำมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจ

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตามแต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับ

ความทะเยอทะยาน ความต้องการด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 อายุ อายุแม้ว่าจะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาประสบการณ์ในการทำงานผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานขึ้นอยู่กับลักษณะงานสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.4 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติ สร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ต้องทำงาน เกี่ยวกับการพักผ่อน การสังสรรค์กับผู้อื่น

1.5 การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัด จากการวิจัยบางแห่งพบว่าการศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของเขาหรือไม่

1.6 ระดับเงินเดือน พบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากที่จะไปทำงานเพิ่ม เงินเดือนยังเกี่ยวกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตด้วย

2. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่

2.1 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย พนักงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานจากสภาพในที่ทำงาน

2.2 โอกาสก้าวหน้าโอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญในสายอาชีพ คนสูงวัยสนใจน้อยกว่าคนอ่อนวัยเป็นเพราะคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

2.3 ความมั่นคงในงาน พนักงานมีความต้องการที่มีความแน่นอนมั่นคงของงานคือมีการจ้างงานตลอดชีวิต พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานแม้ว่าจะมีเงินมากพอแต่ก็ยังยินดีที่จะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ซึ่งเป็นความต้องการของพนักงานในตำแหน่งที่ตนเองถนัด

3. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่

3.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน การศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบการที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ท้าทาย สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความผูกพันต่องาน

3.2 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวกมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเนื่องจากการปรับตัวเพื่อให้คุ้นเคยต้องใช้เวลานาน

3.3 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงาน รายละเอียดของงานตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน

ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ เช่น ลักษณะงานที่ทำลักษณะทางสังคม บริษัทและการดำเนินการ ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ถ้าพนักงานได้รับการ

ตอบสนองเป็นอย่างดี จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีบรรลุผลสำเร็จตามที่องค์กรต้องการในที่สุด

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

4.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการเจริญเติบโตและความสำเร็จของทุกองค์กร หากองค์กรใดมีพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงย่อมนำไปให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) ในหลายทัศนะ ซึ่งผู้วิจัยจะขอลำถึงความหมายในส่วนที่เกี่ยวกับงานวิจัยฉบับนี้ ดังนี้

บุคคาเนน (Buchanan. 1974: 553) ได้ให้คำนิยามของความผูกพันไว้ว่า เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1. ความเป็นหนึ่งเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของผู้ปฏิบัติงาน

2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

พอร์เตอร์ และคณะ (Porter; et al. 1974: 604–609) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความสัมพันธ์ที่จะแสดงออกถึงความเชื่อมโยงระหว่างพนักงานและองค์กร โดยความผูกพันนี้จะประกอบไปด้วยลักษณะ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายขององค์กร

2. ความเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถและความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร

3. ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

สตีเยร์ และพอร์เตอร์ (Steers; & Porter. 1979) ได้พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความต้องการลาออกของบุคลากรในองค์กร กล่าวคือ หากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ก็จะมีความต้องการลาออกจากองค์กรต่ำ ในทางตรงกันข้าม บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ก็จะมีความต้องการลาออกมากกว่า

ภรณ์ กิริติบุตร (2529: 97) ให้ความหมายของความผูกพันแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ ความผูกพันเป็นทางการต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนดและความผูกพันทางจิตใจหรือความรู้สึก หมายถึง พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อ

เป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อ นายจ้างและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์กรจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น ถือเป็นทัศนคติที่หนักแน่นและเป็นไปในทางบวกต่อองค์กร เต็มใจที่จะรักษาสมาชิกภาพอยู่ในองค์กรต่อไป โดยพนักงานมีความเต็มใจที่จะยอมสละความสุขบางส่วนของตนเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรและความรู้สึกผูกพันว่ามีความสัมพันธ์กับการมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรในระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตนเองเลื่อมศรัทธา

3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกดังกล่าว มักมีความรู้สึกผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือ หนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. ความหมายของคำว่า ความผูกพัน เราอาจจะคาดเดาว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอควรในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณีความพยายามดังกล่าว มีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับเหนือคนอื่น

กล่าวโดยสรุปแล้ว ความผูกพันต่อองค์การเป็นความผูกพันด้านความรู้สึกและผลตอบแทนที่ได้รับ โดยมีความรู้สึกเต็มใจที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ยอมรับในวัตถุประสงค์และค่านิยมขององค์การ ซึ่งจะแสดงออกเป็นพฤติกรรมต่างๆ เช่น การตั้งใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ การมีความจงรักภักดี และมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์การตลอดไป

4.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

มีการศึกษาวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวทำนายการลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะปฏิบัติได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การจะเป็นตัวช่วยให้องค์การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529: 39-41) ได้กล่าวถึงสาเหตุ 3 ประการเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การนี้ สามารถใช้เป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกองค์กรได้โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อัตราการเปลี่ยนงานสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่าและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้

2. ความผูกพันต่อองค์การพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดี (Loyalty) ของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งนักวิชาการทั้งทางด้านพฤติกรรมศาสตร์และทางด้านบริหาร ตลอดจนผู้บริหารในองค์กรได้ให้ความสนใจมานาน เพราะต้องเห็นพ้องต้องกันว่าความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้นเป็นคุณสมบัติที่ผู้บริหารต่างก็ปรารถนาจะให้เกิดขึ้นในองค์กร

3. การทำความเข้าใจในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจในกระบวนการนี้ จะช่วยให้เข้าใจในพฤติกรรมของบุคลากรมากขึ้น

อภิสิทธิ์ รักษาวงศ์ (2545: 17) กล่าวถึง ความสำคัญของความผูกพันองค์กรคือ

1. ความผูกพันองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการใช้ - ออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน

2. ความผูกพันองค์กรเป็นความรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันของสมาชิก ทำให้เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานในองค์กรอย่างเต็มที่

3. ความผูกพันองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4. มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร

5. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักและความผูกพันองค์กรของตนเอง

ดังนั้น จึงสามารถสรุปประเด็นความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายอัตราการทำงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงานเพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดที่มีลักษณะครอบคลุมกว่าความพึงพอใจในงาน

2. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันของสมาชิก ทำให้เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4. มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

4.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

แนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของ แอลเลน และเมเยอร์ (Allen; & Meyer. 1990: 1-18) ได้สรุปแนวคิดไว้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. แนวคิดทางด้านทัศนคติ แนวคิดนี้จะมองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. แนวคิดด้านพฤติกรรม แนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีคณมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะมีการแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมต่อเนือง หรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คนจะผูกพันต่อองค์กรและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพโดยไม่โยกย้ายไปไหน ก็เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไป ซึ่งผลเสียจะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสีย

ไป ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและถือเป็นแนวคิดนี้ คือ ทฤษฎี side – bet ของ Howard S. Backer ซึ่งสรุปได้ว่า การพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบซึ่งนำหน้ากว่า ถ้าเขาลาออกจากองค์กร เขาจะสูญเสียอะไรบ้าง

3. แนวคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความจงรักภักดีและความเต็มใจที่อุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่ เมื่อเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กรเพราะนั่นคือ ความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร นั่นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

เมื่อทั้งบุคคลและองค์กรมีความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองทั้งสองฝ่าย จึงต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน ในด้านทรัพยากรซึ่งแต่ละฝ่ายมีอยู่ การแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลและองค์กรจึงเกิดขึ้นโดยบุคคลเข้ามาปฏิบัติภารกิจด้วยเจตนาที่จะพยายามใช้ความรู้ ทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติงานให้องค์กรเพื่อผลตอบแทนต่างๆ ที่องค์กรจะจัดหาให้ ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรจะต้องจัดหาให้เป็นสิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานของบุคคลซึ่งจะต้องมีความเท่าเทียมกับความคาดหวังของบุคคล จะทำให้บุคคลผูกพันที่จะปฏิบัติงานแก่องค์กรต่อไป แต่หากผลตอบแทนที่องค์กรมอบให้ไม่เป็นไปตามที่เขาคาดหวัง จะทำให้เขาลาออกจากองค์กรและเข้าไปร่วมกับองค์กรอื่นที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองที่ดีกว่า หรือแม้ว่าเขาจะคงอยู่กับองค์กรต่อไปด้วยเหตุของการมีโอกาสดีกหรือไม่มีทางเลือก เขาจะยอมรับผลตอบแทนที่องค์กรจัดให้แต่ความผูกพันที่เขาที่มีต่อองค์กรก็จะต่ำลง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมของพนักงานในด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กร สิ่งสำคัญในการศึกษา คือ การศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่ง สเตียร์ (Steers. 1977: 96) ซึ่งกล่าวไว้ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ อายุ ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความต้องการประสบความสำเร็จ
2. ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร (Work Experiences) เช่น ความน่าเชื่อถือพึ่งพาได้ขององค์กร และความรู้สึกว่างานมีความสำคัญ และความรู้สึกอื่นๆของพนักงานที่มีต่อองค์กร
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) เช่น งานที่มีความท้าทาย ความหลากหลายของงาน โอกาสมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม บทบาทที่สอดคล้องกับตนเองมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร ผลตอบแทนในลักษณะต่างๆ

นอกจากนี้ มาวเดย์ และคณะ (Mowday; et al. 1974: 224-227) ยังได้พบปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

- ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics)

- ลักษณะงาน (Job – related Characteristics)
- ลักษณะโครงสร้างองค์กร (Structural Characteristics)
- ประสบการณ์จากการทำงาน (Work Experiences)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

อรรถิ์ร สรณณณนณน (2545: 12) กล่าวว่า องค์กรจ้ะเป็นต้องตบสนองความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร มีความเต็มใจและตั้งใจปฏิบัติงานให้กับองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งแรงจูงใจจะมีส่วผลักดันให้เกิดพฤติกรรมของพนักงานในด้านความรู้สึัผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยขอยกทฤษฎีแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรคือ

ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

เฮร์ซเบอร์ก และคณะ (Herzberg; et al. 1959) ได้ศึกษาพบว่า มีปัจจัยหรือองค์ประกอบ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) และ องค์ประกอบค้ะจุน (Maintenance Factors) หรือ องค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors)

องค์ประกอบกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ (Satisfaction) ทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานเพิ่มขึ้นมี 5 ประการดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลใช้พลังความสามารถทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ ใช้สติปัญญาจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจ เกิดความพึงพอใจ เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน

2. การได้รับการชมเชยและยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึงการได้รับการยกย่องการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่นในสังคมที่ส่อให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จซึ่งการยอมรับนับถือนี้จะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึงลักษณะของงานที่น่าสนใจงานที่ท้าทายความสามารถ ที่จะกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เกิดการเรียนรู้ และศึกษางานเต็มความรู้ความสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่เพียงผู้เดียว

4. การรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึงการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในภาระหน้าที่ที่สำคัญ มีความรับผิดชอบที่ท้าทายความสามารถ งานใหม่ๆ ที่ไม่ใช่งานประจำ รวมทั้งการได้รับอำนาจอย่างพอเพียงในการปฏิบัติที่ได้รับมอบหมาย

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement) หมายถึงการได้รับโอกาสก้าวหน้า ได้รับการพัฒนาไปในทิศทางที่ตนเองต้องการ มีความก้าวหน้าไปในตำแหน่งที่สูง มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบนามัย (Hygiene factors) ปัจจัยนี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น หรือมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเพื่อป้องกันความไม่พึงพอใจในงานเท่านั้นถ้าปัจจัยนี้ไม่เพียงพอหรือไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Dissatisfaction) ปัจจัยสุขอนามัยมี 8 ประการดังนี้

1. เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary and welfare) หมายถึงค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ และการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน

2. ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงขององค์กร เมื่อเกิดความมั่นคงในงานก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเช่นกัน

3. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึงตำแหน่งงานในอาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับอาชีพอื่น

4. สภาพแวดล้อมของการทำงาน (Working condition) หมายถึงสภาพทางกายภาพของงานรวมทั้งสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น การมีบริเวณที่ทำงานที่ช่วยเสริมบรรยากาศในการทำงาน มีวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและเพียงพอ มีการถ่ายเทอากาศ มีแสงสว่างเพียงพอ และมีการคมนาคมที่สะดวก

5. นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration) หมายถึงการวางแผนการบริหารงานขององค์กรที่มีความชัดเจน การติดต่อสื่อสารที่เอื้อต่อการประสานงานและปฏิบัติงาน

6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision-technical) หมายถึงการบังคับบัญชาในการบริหารด้วยความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและผู้ให้คำปรึกษาที่ดี

7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal relation with supervisors, peers and subordinates) หมายถึงการติดต่อทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สัมพันธภาพที่ดี ให้ความช่วยเหลือ ความร่วมมือ ความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถประสานงานกันได้ดี และทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

8. ความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว (Personal life) หมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น ความภาคภูมิใจในอาชีพ การมีเกียรติ และศักดิ์ศรีในอาชีพหรือการไม่มีความสุขที่ห่างไกลจากครอบครัว

Herzberg ได้สรุปผลการศึกษาของเขาว่า

1. เนื้อหาของงาน (Job Content) เป็นสิ่งตอบสนองความต้องการประจักษ์แห่งตน (Self-actualization) ในการทำงานของบุคคลโดยตรง แต่สิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับงาน (Job context) ไม่

สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้ แม้ว่าปัจจัยเหล่านี้จะได้รับการตอบสนองอย่างพอใจ และก็เป็นการตอบสนองเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจเท่านั้น คือการตอบสนองในสิ่งนี้เป็น การตอบสนองเพื่อมิให้เกิดความรู้สึกทางลบ แต่ไม่ได้ก่อให้เกิดความรู้สึกทางบวกได้

2. ความแตกต่างด้านบุคลิกภาพคนแต่ละคนมีบุคลิกภาพแตกต่างกันไป Herzberg ได้ จำแนกคนทำงานออกเป็น 2 ประเภท

2.1 Motivation Seeker คนประเภทนี้มักจะฝึกฝนในเนื้อหาของงาน ต้องการงานให้ ดีที่สุดโดยไม่คำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมอื่นๆมากนัก คนพวกนี้จะมี ความพึงพอใจในงาน หากว่างาน นั้นเป็นงานที่ดี

2.2 Maintenance Seeker คนประเภทนี้เน้นความสนใจไปที่สภาพแวดล้อมที่อยู่ รอบตัว คนพวกนี้จะมี ความพึงพอใจในงานที่หา หากว่า สถานที่ทำงานสวยงาม สะอาด เย็นสบาย เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี มีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวที่น่าพอใจ

5. ประวัติและโครงสร้างของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

ประวัติและความเป็นมาของธนาคารออมสิน

กิจการธนาคารออมสินได้เริ่มขึ้นในประเทศไทย เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2456 ตามพระราช ประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ที่ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการ ออมทรัพย์เพื่อให้ประชาชนรู้จักการประหยัดและมีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินเงินทองให้ปลอดภัย จากโจรผู้ร้าย จึงทรงตั้งคลังออมสิน ในสังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ ดำเนินธุรกิจภายใต้ พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456

ต่อมาในปี พ.ศ. 2472 คลังออมสินได้ไปสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข กระทรวงพาณิชย์ และคมนาคม ซึ่งมีที่ทำการอยู่ทั่วไป โดยกิจการได้เริ่มแพร่หลาย และเป็นที่นิยมของประชาชนอย่าง กว้างขวาง ซึ่งถือเป็นยุคที่มีความก้าวหน้าของคลังออมสินแห่งประเทศไทย ต่อมารัฐบาลได้ยก ฐานะคลังออมสินเป็นองค์การของรัฐบาล มีฐานะเป็นนิติบุคคล ดำเนินธุรกิจในรูปแบบธนาคารภายใต้ พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 มีการบริหารงานโดยอิสระ ภายใต้การควบคุมของ คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2490 และเปลี่ยนเป็นธนาคารออมสินตั้งแต่นั้นมา

วิสัยทัศน์ และพันธกิจ (ปี พ.ศ. 2554-2558)

“เป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงเพื่อการออม พัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของ ประเทศ โดยเป็นผู้นำในการสนับสนุนเศรษฐกิจฐานราก”

ความรับผิดชอบของธนาคารออมสิน

- เป็นสถาบันเพื่อการลงทุนและพัฒนา
- เป็นสถาบันเพื่อการส่งเสริมเศรษฐกิจฐานราก
- เป็นสถาบันเพื่อการออม

- เป็นสถาบันที่ดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม

นโยบาย และแนวทางการดำเนินงาน ปี 2554

ธนาคารมุ่งดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ของธนาคารที่สำคัญ ได้แก่ ลูกค้า ประชาชน รัฐบาล (กระทรวงการคลัง) และ พนักงาน โดยให้ความสำคัญกับการให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะประชาชนระดับฐานรากของประเทศ ส่งเสริมทั้งด้านการออมและการลงทุน เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในระดับชุมชน และเป็นฐานในการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนต่อไป โดยมียุทธศาสตร์การดำเนินงาน 4 ด้าน ดังนี้

1. นโยบายการขยายกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

2. นโยบายการเสริมสร้างศักยภาพทางเศรษฐกิจ สังคมระดับฐานราก และสิ่งแวดล้อมของชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

3. นโยบายการส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน

4. นโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถทางการแข่งขัน

โครงสร้างบริหารของธนาคารออมสิน

โครงสร้างการบริหารงานของธนาคารออมสิน ซึ่งมีการแบ่งกลุ่มงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบของทั้ง 8 กลุ่มงาน มีรายละเอียด ดังนี้ (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ธนาคารออมสิน)

1. ชั้นตรงผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ประกอบด้วย

1.1 สายงานตรวจสอบภายใน

1.2 สายงานบริหารความเสี่ยง

1.3 ฝ่ายกำกับ การปฏิบัติงานและธรรมาภิบาล

1.4 สำนักงานกองทุนพัฒนาเมืองในภูมิภาค

1.5 ฝ่ายเลขานุการธนาคาร

1.6 ฝ่ายสื่อสารองค์กร

1.7 ฝ่ายสอบทานสินเชื่อ

1.8 ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม

2. กลุ่มการตลาด ประกอบด้วย

2.1 สายงานการตลาด

2.2 สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝาก สินเชื่อ และบริการ

3. กลุ่มลงทุนและบริหารเงิน ประกอบด้วย

3.1 สายงานการลงทุน

3.2 สายงานบริหารเงิน และต่างประเทศ

3.3 สายการเงิน

4. กลุ่มสินเชื่อบริการ ประกอบด้วย

- 4.1 สายงานธุรกิจสินเชื่อลูกค้า SMEs
- 4.2 สายงานธุรกิจสินเชื่อลูกค้าขนาดใหญ่และภาครัฐ
- 5. กลุ่มสินเชื่อรายย่อย ประกอบด้วย
 - 5.1 สายงานธุรกิจสินเชื่อลูกค้าบุคคล
 - 5.2 สายงานสินเชื่อชุมชน
- 6. กลุ่มปฏิบัติการ ประกอบด้วย
 - 6.1 สายงานปฏิบัติการสินเชื่อและบริหารการเงิน
 - 6.2 สายงานบริหารหนี้และกฎหมาย
 - 6.3 สายงานบริหารทรัพย์สิน
- 7. กลุ่มยุทธศาสตร์และทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย
 - 7.1 สายงานนโยบายและกฎหมาย
 - 7.2 สายงานทรัพยากรบุคคล
- 8. กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย
 - 8.1 สายงานวางแผนและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 8.2 สายงานปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ

การจัดโครงสร้างการบริหารงาน โดยแบ่งเป็นกลุ่มงานและฝ่ายงานต่างๆดังกล่าว
สามารถแสดงแผนผังได้ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึกมีความสัมพันธ์กับเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสถานภาพที่ทำงานปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรม และเพียงพอ ด้านสถานภาพที่ทำงานปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของสังคมมีความสัมพันธ์กับอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสถานภาพที่ทำงานปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร

รศสุคนธ์ ฤชาเกียรติกุล (2550) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร แตกต่างกันไป มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการโดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สรุปได้ว่า ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งหากได้ทำการส่งเสริมและพัฒนานโยบายดังกล่าวแล้ว ก็จะส่งผลอันดีต่อความจงรักภักดีในองค์กรและทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรบุคคลต่อไป

รตนพร จันทรเทศ (2552) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาการวิจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทแกรมเปียนฟู้ดส์สยาม จำกัด ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อายุงาน 1-5 ปี ตำแหน่งงานระดับพนักงาน/เจ้าหน้าที่ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทแกรมเปียนฟู้ดส์สยาม จำกัด โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน จากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสัมพันธ์ภาพในองค์กร ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนา

ความสามารถ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

3. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร จากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านจิตใจและความผูกพันต่องาน และด้านการทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร

4. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ Correlation ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าโดยภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทแกรมเปียนฟู้ดส์สยาม จำกัด มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

สุกัญญา บุญประกอบชัย (2550) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน: กรณีศึกษา พนักงานบริษัทเทพอาสน์ จำกัดผลการวิจัยพบว่า

1. ความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความผูกพันและรู้คุณยิ่งต่อบริษัทเป็นอันดับแรก รองลงมาคือปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกของบริษัทต่อไป มีความยินดีเต็มใจ และเสียสละที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นยอมรับค่านิยมและเป้าหมายของบริษัท มีความห่วงใยในอนาคตและบริษัทอย่างมาก ได้ช่วยรักษาชื่อเสียง และผลประโยชน์ของบริษัทอย่างเต็มที่ ประโยชน์ต่างๆจากบริษัททำให้ไม่ยากเปลี่ยนงาน และภูมิใจที่จะบอกว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. ความพึงพอใจในสวัสดิการโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสวัสดิการด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นสวัสดิการด้านงาน สวัสดิการที่ไม่เป็นเงิน (ตัวเงินทางอ้อม) และสวัสดิการที่เป็นเงิน เป็นอันดับสุดท้าย

3. เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในสวัสดิการทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ไม่แตกต่างกัน

ภูษิต ทิพย์รักษา (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน จากการศึกษาพบว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

2. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

3. ความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกที่ต่องานในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง การได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก

สำหรับการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ในครั้งนี้ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ต้องการทราบ ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องสำหรับแต่ละกรอบการวิจัย โดยในการศึกษากรอบลักษณะส่วนบุคคล ใช้แนวคิดของ ชินานุตม์ แก้วรัตนกุล (2550: 7) ซึ่งกล่าวไว้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลทั่วไปซึ่งวัดจากด้านต่างๆ อาทิเช่น อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้สุทธิต่อเดือน และใช้แนวคิดของ กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548: 10) ในเรื่องเพศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

กรอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน ใช้แนวคิดของ วอลตัน (Walton. 1974: 22-27) ซึ่งได้สรุปองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้านดังนี้ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

กรอบความพึงพอใจในงาน ใช้ทฤษฎีของ กริมเมอร์ (1971) ซึ่งได้เสนอเกี่ยวกับปัจจัยของความพึงพอใจในงานว่ามี 10 ประการ แต่ผู้วิจัยเลือกใช้ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านบริษัทและการดำเนินงาน และด้านลักษณะทางสังคม เนื่องจากธนาคารออมสิน เป็นรัฐวิสาหกิจ เป็นองค์กรที่ก่อตั้งมานาน มีความมั่นคง และมีชื่อเสียง ดังนั้น ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านบริษัทและการดำเนินงาน และด้านลักษณะทางสังคม จึงเป็นพื้นฐานที่สำคัญขององค์กร

และกรอบความผูกพันในองค์กร ใช้ทฤษฎีของ แอลเลน และเมเยอร์ (1990) ได้สรุปแนวคิดไว้เป็น 3 กลุ่ม คือ แนวคิดทางด้านทัศนคติ แนวคิดด้านพฤติกรรม แนวคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จากจำนวนกลุ่มงานทั้งสิ้น 8 กลุ่มงาน และมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 2,493 คน

ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารออมสิน สำนักใหญ่ งาน ณ วันที่ 29 มีนาคม 2554

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารออมสิน (สำนักใหญ่) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาคิยามาเน่ (Yamane. 1967: 887) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 345 คน และสำรองกลุ่มตัวอย่างเพื่อป้องกันความผิดพลาดไว้ 5% จะได้จำนวนเท่ากับ 15 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 360 คน ซึ่งสามารถคำนวณได้ดังนี้

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

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ของกลุ่มตัวอย่าง

คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร จากประชากร 2,493 คน ค่าความคลาดเคลื่อน 5% หรือ 0.05 แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{2,493}{1 + (2,493)(0.05)^2}$$

$$= 345$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 345 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างประมาณ 5% เท่ากับ 15 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 360 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 360 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 2,493 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) โดยคำนวณจากสูตร

$$\frac{f_s}{N} = n_s \times n$$

เมื่อ	f_s	แทน	สัดส่วนในการสุ่มของแต่ละชั้นภูมิ
	n_s	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิ
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากร

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ แต่ละชั้นตามกลุ่มงาน

กลุ่มงาน	ประชากร (คน)	การคำนวณ	จำนวน ตัวอย่าง (คน)
ขึ้นตรงผู้อำนวยการธนาคารออมสิน	494	$494 \times (360/2,493)$	71
กลุ่มลงทุนและบริหารเงิน	365	$365 \times (360/2,493)$	53
กลุ่มการตลาด	426	$426 \times (360/2,493)$	62
กลุ่มปฏิบัติการ	390	$390 \times (360/2,493)$	55
กลุ่มยุทธศาสตร์และทรัพยากรบุคคล	246	$246 \times (360/2,493)$	36
กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ	226	$226 \times (360/2,493)$	33
กลุ่มสินเชื่อธุรกิจ	159	$159 \times (360/2,493)$	23
กลุ่มสินเชื่อรายย่อย	187	$187 \times (360/2,493)$	27
รวม	2,493		360

ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ณ วันที่ 29 มีนาคม 2554

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนที่คำนวณได้

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยสรุปสามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close ended Question) ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว จำนวน 7 ข้อโดยคำถามแต่ละข้อแสดงประเภทของข้อมูลดังนี้

ข้อ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ เพศชาย เพศหญิง

ข้อ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของธนาคารออมสิน ณ วันที่ 13 มิถุนายน 2554 ระบุว่า อายุต่ำสุดของพนักงาน

คือ 21 ปี และอายุสูงสุดของพนักงาน คือ 59 ปี โดยกำหนดช่วงอายุในการคำนวณโดยมีเกณฑ์ในการคำนวณดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 195)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{59 - 21}{5} \\ &= 7.6 \sim 8\end{aligned}$$

จากการคำนวณอายุของผู้ตอบแบบสอบถามข้างต้น สามารถแสดงอายุของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

1. อายุ 21-28 ปี
2. อายุ 29-36 ปี
3. อายุ 37-44 ปี
4. อายุ 45-52 ปี
5. อายุ 53 ปีขึ้นไป

ข้อ 3 สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท (Nominal Scale) ได้แก่

1. โสด
2. สมรส/อยู่ด้วยกัน
3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ข้อ 4 ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

โดยกำหนดช่วงระดับการศึกษาสูงสุดออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้

1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
2. ระดับปริญญาตรี
3. สูงกว่าระดับปริญญาตรี

ข้อ 5 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท (Nominal Scale) โดยกำหนดตำแหน่งงานของพนักงานออกเป็น 3 ตำแหน่ง (วิศิษฐศักดิ์ เศวตนันท์. 2543) ได้แก่

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 2-3
2. พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 4-7
3. พนักงานระดับผู้บริหาร

ข้อ 6 อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง (วสุ สุวรรณวงศ์. 2547) แบ่งเป็น 5 ช่วง ดังนี้

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

2. 4 – 6 ปี
3. 7 – 9 ปี
4. 10 – 12 ปี
5. มากกว่า 12 ปีขึ้นไป

ข้อ 7 รายได้ต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง (วสุ สุวรรณวงศ์. 2547) แบ่งเป็น 5 ช่วง ดังนี้

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท
2. 9,001 – 19,000 บาท
3. 19,001 – 29,000 บาท
4. 29,001 – 39,000 บาท
5. มากกว่า 39,000 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในปัจจุบันมี 8 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเมิดและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม/องค์กร จำนวน 24 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ระดับความคิดเห็น</u>
5 คะแนน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4 คะแนน	เห็นด้วย
3 คะแนน	ไม่แน่ใจ
2 คะแนน	ไม่เห็นด้วย
1 คะแนน	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อรวบรวมข้อมูล และแจกแจงความถี่แล้ว ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลการคำนวณ

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ตาราง 2 กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเห็นของพนักงาน	แปลผล
4.21 - 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	พนักงานมีคุณภาพชีวิตในระดับดีมาก
3.41 - 4.20	เห็นด้วย	พนักงานมีคุณภาพชีวิตในระดับดี
2.61 - 3.40	ไม่แน่ใจ	พนักงานมีคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ไม่เห็นด้วย	พนักงานมีคุณภาพชีวิตในระดับไม่ดี
1.00 - 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	พนักงานมีคุณภาพชีวิตในระดับไม่ดีย่าง มาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน จำนวน 6 ข้อ เป็นแบบสอบถาม
ชนิดปลายปิด แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5
ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะใช้เกณฑ์เฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตร
การคำนวณหาช่องกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ตาราง 3 กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจงาน

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเห็นของพนักงาน	แปลผล
4.21 - 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	เห็นด้วย	พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก
2.61 - 3.40	ไม่แน่ใจ	พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ไม่เห็นด้วย	พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 9 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะใช้เกณฑ์เฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณหาช่องกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ตาราง 4 กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเห็นของพนักงาน	แปลผล
4.21 - 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	พนักงานมีความผูกพันในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	เห็นด้วย	พนักงานมีความผูกพันในระดับมาก
2.61 - 3.40	ไม่แน่ใจ	พนักงานมีความผูกพันในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ไม่เห็นด้วย	พนักงานมีความผูกพันในระดับน้อย
1.00 - 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	พนักงานมีความผูกพันในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีและผลงานการวิจัยเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา

2. รวบรวมสาระ และเนื้อหาต่างๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎี และผลงานการวิจัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

3. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาสร้าง แบบสอบถามที่เกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำทดลอง (Try out)

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 50 ราย เพื่อนำมาหาความเชื่อถือหรือค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of alpha) ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 49)

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ คือ พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 50 ชุด เพื่อนำมาหาความเชื่อถือหรือค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (- Coefficient of alpha) ของ Cronbach ซึ่งจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง และนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.956
ด้านสภาพการทำงานปลอดภัย	0.949
ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	0.926
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	0.858
ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร	0.874
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	0.897
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	0.940
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม/องค์กร	0.932

ความพึงพอใจในงาน	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านการติดต่อสื่อสาร	0.923
ด้านลักษณะงานที่ทำ	0.975
ด้านบริษัทและการดำเนินงาน	0.967
ด้านลักษณะทางสังคม	0.912

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านทัศนคติ	0.928
ด้านพฤติกรรม	0.908
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม	0.952

7. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยดำเนินงานตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ขอลหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ในการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานทั้งหมดตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 360 คน

3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยการติดตามให้พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน อันประกอบไปด้วยพนักงานระดับผู้บริหาร พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 2-3 และพนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 4-7 ตอบแบบสอบถามที่ได้เตรียมไว้

4. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะกระทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาจัดทำกรวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) คณะผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) โดยใช้ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วนำมาทำการบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC+ (Statistical package for social science) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน และส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร

3.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน และส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร

3.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานส่วนที่ 1 ด้านเพศ

3.2.2 สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบ

สมมติฐานส่วนที่ 1 ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ด้านตำแหน่งงานในปัจจุบัน ด้านอายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.2.3 สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานทางด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม/องค์กร ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

3.2.4 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานส่วนที่ 3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) หรือค่าสถิติพื้นฐาน

5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550: 44) ใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

5.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{x}$) เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานข้อมูล (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550: 48) ใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

5.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายลักษณะพื้นฐาน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 49) ใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 x^2 แทน ผลรวมคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

5.2 สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliable) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 49) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$Cronbach's Alpha(\alpha) = \frac{k \overline{Covariance} / \overline{Variance}}{1 + (k-1) \overline{Covariance} / \overline{Variance}}$$

เมื่อ k แทน จำนวนคำถาม
 $\overline{Covariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
 $\overline{Variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

5.3 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

5.3.1 ค่า t-test ใช้สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร Independent Sample t-test (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 178) ซึ่งสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าความแปรปรวนจะใช้ Levene's Test แบ่งได้เป็น 2 กรณี คือ

5.3.1.1 ในกรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\left[\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{(n_1+n_2-2)} \right] \left[\frac{(n_1+n_2)}{n_1 n_2} \right]}}$$

โดยที่ $df = (n_1 + n_2 - 2)$

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - Distribution
$\bar{x}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

5.3.1.2 ในกรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

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

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - Distribution
$\bar{x}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

โดยที่ $df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{(S_1^2/n_1)^2}{n_1 - 1} + \frac{(S_2^2/n_2)^2}{n_2 - 1}}$

5.3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 293) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง

Homogeneity of Variances ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่ม จะทดสอบความแตกต่างด้วยค่า F-test แต่ถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่ม จะทดสอบความแตกต่างด้วยค่า Brown-Forsythe มีสูตรดังนี้

5.3.2.1 ค่า F-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มโดยมีค่าความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่ม (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 293) ซึ่งมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F
ระหว่างประชากร	$k - 1$	$SS_b = \sum_{i=1}^k \frac{T_i^2}{n_i} - \frac{T^2}{n}$	$MS_b = \frac{SS_b}{k - 1}$	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในประชากร	$n - k$	$SS_w = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij}^2 - \frac{T_i^2}{n_i}$	$MS_w = \frac{SS_w}{n - k}$	
รวม	$n - 1$	$SS_t = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$		

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

เมื่อ	k	แทน	จำนวนประชากรที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้นที่เลือกมาจากประชากรทุกประชากร
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรที่ i
	X_{ij}	แทน	ค่าสังเกตซึ่งได้จากตัวอย่างที่ j ที่เลือกมาจากประชากรที่ i
	T_i	แทน	ผลรวมของค่าสังเกตจากตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรที่ i
	T	แทน	ผลรวมของค่าสังเกตจากตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรทุกประชากร
	SS_b	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในประชากร (Within Sum of Square)
	$k - 1$	แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระของภายในประชากร
	SS_w	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในประชากร (Within Sum of Square)
	$n - k$	แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระของภายในประชากร
	MS_b	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Within Groups)
	MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Groups)

F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจะใช้การทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 258) ดังนี้

เมื่อ $n_i \neq n_j$
$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ $n_i = n_j$
$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

โดยที่ $df_w = n - k$

LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error (MS_w)

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

n_i แทน ค่าจำนวนหน่วยตัวอย่างในกลุ่มที่ 1

n_j แทน ค่าจำนวนหน่วยตัวอย่างในกลุ่มที่ 2

5.3.2.2 ค่า Brown-forsyth (B) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300) มีสูตร ดังนี้

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

โดยค่า
$$MS_w = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N} \right) S_1^2$$

เมื่อ	β	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown – forsythe
	MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between group)
	MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown – forsythe
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n_j	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์. 2543: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_i}{MS_w \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distreibution
	MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown – forsythe
	$\bar{x}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
	$\bar{x}_j$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

5.3.3 สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ k ตัว ($X_1, X_2, \dots, X_k$) ที่มีความสัมพันธ์กับ ตัวแปรตาม Y โดยที่ความสัมพันธ์อยู่ในรูปเชิงเส้น จะได้สมการถดถอยเชิงซ้อนซึ่งแสดง ความสัมพันธ์ระหว่าง Y และ $X_1, X_2, \dots, X_k$ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2538: 292)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$$

โดยที่ β_0 = ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = \dots = X_k = 0$

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ = สัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน (Partial Regression

Coefficient)

β_i = เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม Y เมื่อตัวแปรอิสระ X_i เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระ X ตัวอื่นๆ มีค่าคงที่

5.3.4 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตร

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

เมื่อ

r_{xy}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
n	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง
$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนของตัวแปร x
$\sum y$	แทน	ผลรวมของคะแนนของตัวแปร y
$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณของคะแนนตัวแปร x และ y
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของกำลังสองของคะแนนตัวแปร x
$\sum y^2$	แทน	ผลรวมของกำลังสองของคะแนนตัวแปร y

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของ r มีดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามคือ ถ้า x เพิ่มขึ้น y จะลด แต่ถ้า x ลด y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า x เพิ่มขึ้น y จะเพิ่ม แต่ถ้า x ลด y จะลด
3. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ค่า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย
6. ค่า r เท่ากับ 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

<u>ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์</u>	<u>ความหมาย</u>
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ทำการวิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F-Ratio	แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Person Correlation)
B	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized)
β	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
SE_b	แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
R	แทนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2_{Adj}	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายที่ปรับแก้แล้ว
Prob.	แทน ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
Sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
Y	แทนค่าสมการทำนายในรูปคะแนนดิบ
Z	แทนค่าสมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
H_0	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สถิติเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 สถิติเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตาราง 5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	154	42.8
หญิง	206	57.2
รวม	360	100
2. อายุ		
21-28 ปี	167	46.4
29-36 ปี	108	30.0
37-44 ปี	46	12.8
45-52 ปี	32	8.9
53 ปีขึ้นไป	7	1.9
รวม	360	100
3. สถานภาพ		
โสด	250	69.4
สมรส / อยู่ด้วยกัน	101	28.1
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	9	2.5
รวม	360	100
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	19	5.3
ระดับปริญญาตรี	235	65.3
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	106	29.4
รวม	360	100
5. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 2-3	39	10.8
พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 4-7	263	73.1
ระดับผู้บริหาร	58	16.1
รวม	360	100

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	195	54.2
4 – 6 ปี	54	15.0
7 – 9 ปี	25	6.9
10 – 12 ปี	27	7.5
มากกว่า 12 ปีขึ้นไป	59	16.4
รวม	360	100
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท	11	3.1
9,001 – 19,000 บาท	222	61.7
19,001 – 29,000 บาท	41	11.4
29,001 – 39,000 บาท	39	10.8
มากกว่า 39,001 บาท ขึ้นไป	47	13.1
รวม	360	100

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นครั้งนี้จำนวน 360 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1. เพศ พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 และเพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 ตามลำดับ

2. อายุ พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 28 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 29 - 36 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ช่วงอายุ 37 – 44 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ช่วงอายุ 45 – 52 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และช่วงอายุ 53 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

3. สถานภาพสมรส พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี สถานภาพโสดจำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 รองลงมาเป็น สถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 และสถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 รองลงมาเป็นระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และมีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

5. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 4-7 จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 รองลงมาเป็นพนักงานระดับผู้บริหาร จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 และพนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 2-3 จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

6. อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมา มากกว่า 12 ปีขึ้นไป มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 4 - 6 ปี มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 10 - 12 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และ 7 - 9 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 9,001 - 19,000 บาท จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาเป็นรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 39,001 บาทขึ้นไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 19,001 - 29,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001 - 39,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท จำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวไม่สม่ำเสมอ และมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอและเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มใหม่ ดังตาราง 6

ตาราง 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อายุการทำงาน จนถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
21-28 ปี	167	46.4
29-36 ปี	108	30.0
37-44 ปี	46	12.8
45 ปีขึ้นไป	39	10.8
รวม	360	100
2. สถานภาพ		
โสด	250	69.4
สมรส / อยู่ด้วยกัน / หม้าย / หย่า	110	30.6
ร้าง / แยกกันอยู่		
รวม	360	100
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าระดับปริญญาตรี	254	70.6
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	106	29.4
รวม	360	100
4. อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	195	54.2
4 – 6 ปี	54	15.0
7 ปีขึ้นไป	111	30.8
รวม	360	100
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000 บาท	233	64.8
19,001 – 29,000 บาท	41	11.4
29,001 – 39,000 บาท	39	10.8
39,001 บาท ขึ้นไป	47	13.0
รวม	360	100

จากตาราง 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่จัดกลุ่มใหม่ จำแนกตัวแปรได้ดังนี้

1. อายุ พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี อายุ 21 - 28 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 29 - 36 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ช่วงอายุ 37 - 44 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 และช่วงอายุ 45 ปี ขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

2. สถานภาพสมรส พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี สถานภาพโสดจำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 รองลงมาเป็น สถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน/ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรีจำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 70.6 รองลงมาเป็นระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 ตามลำดับ

4. อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมา 7 ปีขึ้นไป มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 และ 4 – 6 ปี มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท แต่ไม่เกิน 19,000 บาท จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 รองลงมาเป็นรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 39,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 19,001 – 29,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001 – 39,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ 8 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม/องค์กร โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม			
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่ง และปริมาณงานที่รับผิดชอบ	3.50	0.967	ดี
2. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่าย ตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน	3.14	1.140	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน และผลตอบแทนประจำปี (โบนัส)	3.63	0.968	ดี
รวม	3.42	0.880	ดี
ด้านสภาพการทำงานปลอดภัย			
1. สภาพแวดล้อมทางกายภายในองค์กรมีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย	3.38	1.057	ปานกลาง
2. สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ	3.53	0.993	ดี
3. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะ อำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอเหมาะสมกับ ปริมาณงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงาน	3.42	1.034	ดี
รวม	3.44	0.919	ดี
ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ			
1. ท่านมีโอกาสได้นำความรู้ความสามารถของท่านมา ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	3.69	0.778	ดี
2. ท่านได้รับการสนับสนุน และส่งเสริมให้ได้ศึกษา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถตลอดเวลา	3.74	0.766	ดี

ตาราง 7 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
3. ท่านได้รับคำชมเชยหรือรางวัลจากการทำงานที่ประสบ ความสำเร็จ	3.55	0.767	ดี
รวม	3.66	0.646	ดี
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน			
1. ท่านมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.73	0.688	ดี
2. การพิจารณาความดีความชอบและการปรับเงินเดือน มีกระบวนการที่ยุติธรรม	3.52	0.861	ดี
3. การปฏิบัติงานของท่านทำให้ท่านมีโอกาสประสบ ความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้	3.80	0.733	ดี
รวม	3.68	0.627	ดี
ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร			
1. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานในการทำงาน อย่างดี	3.98	0.694	ดี
2. ในองค์กรของท่านมีการจัดกิจกรรมหรืองานสังสรรค์ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้ บังคับบัญชาและระหว่างเพื่อน ร่วมงานอยู่เสมอ	3.77	0.838	ดี
3. ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ในองค์กร	4.00	0.745	ดี
รวม	3.91	0.608	ดี
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร			
1. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงาน ต่อผู้บริหาร	3.62	0.862	ดี
2. ท่านได้รับความเสมอภาคหรือความเท่าเทียมกันในการ ทำงานทั้งในกฎระเบียบและความมั่นคงในการทำงาน	3.64	0.785	ดี

ตาราง 7 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
3. ผู้บังคับบัญชาเคารพการตัดสินใจของท่านในงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.63	0.817	ดี
รวม	3.63	0.733	ดี
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว			
1. ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัวและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม	3.82	0.836	ดี
2. ท่านมีเวลาพักผ่อนเพียงพอและมีเวลาในการดูแลสุขภาพตนเองได้	3.80	0.834	ดี
3. ท่านมีเวลาร่วมงานสังคมและทำกิจกรรมกับเพื่อนในโอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสม	3.83	0.827	ดี
รวม	3.82	0.736	ดี
ด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม/องค์กร			
1. ท่านมีความภูมิใจในอาชีพและองค์กรของท่าน	4.36	0.657	ดีมาก
2. เมื่อมีบุคคลกล่าวถึงองค์กรของท่านอย่างเสียๆ หายๆ ท่านจะรีบเข้าไปชี้แจงโดยทันที	4.15	0.635	ดี
3. มีการรณรงค์ให้บุคลากรในองค์กรตระหนักในการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน	4.22	0.647	ดีมาก
รวม	4.24	0.534	ดีมาก
คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม	3.73	0.505	ดี

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) พบว่าการคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมโดยรวม มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ ท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน และผลตอบแทนประจำปี (โบนัส) และท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่ง และปริมาณงานที่รับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62, 3.50 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14

ด้านสภาพภาพที่ทำงานปลอดภัย

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านสภาพภาพที่ทำงานปลอดภัยโดยรวม มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านสภาพภาพที่ทำงานปลอดภัย มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ องค์การของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอเหมาะสมกับปริมาณงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53, 3.42 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านสภาพภาพที่ทำงานปลอดภัย มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในองค์การมีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถโดยรวม มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ ท่านได้รับการสนับสนุน และส่งเสริมให้ได้ศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถตลอดเวลา ท่านมีโอกาสได้นำความรู้ความสามารถของท่านมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และท่านได้รับคำชมเชยหรือรางวัลจากการทำงานที่ประสบความสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74, 3.69, 3.55 ตามลำดับ

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานโดยรวม มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ การปฏิบัติงานของท่านทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมาย

ที่ตั้งไว้ ท่านมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และการพิจารณาความดีความชอบและการปรับเงินเดือนมีกระบวนการที่ยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80, 3.73, 3.52, ตามลำดับ

ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กรโดยรวม มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานในการทำงานอย่างดี และในองค์กรของท่านมีการจัดกิจกรรมหรืองานสังสรรค์ระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.98, 3.77 ตามลำดับ

ด้านประชาธิปไตยในองค์กร

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านประชาธิปไตยในองค์กรโดยรวม มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านประชาธิปไตยในองค์กร มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ ท่านได้รับความเสมอภาคหรือความเท่าเทียมกันในการทำงานทั้งในกฎระเบียบและความมั่นคงในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาเคารพการตัดสินใจของท่านในงานที่ท่านรับผิดชอบ และท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร และ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64, 3.63, 3.62 ตามลำดับ

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวโดยรวม มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ ท่านมีเวลาร่วมงานสังคมและทำกิจกรรมกับเพื่อนในโอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสม ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว และเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม และท่านมีเวลาพักผ่อนเพียงพอและมีเวลาในการดูแลสุขภาพตนเองได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83, 3.82, 3.80 ตามลำดับ

ด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม/องค์กร

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม/องค์กรโดยรวม มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม/องค์กร มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก คือ ท่านมีความภูมิใจในอาชีพและองค์กรของท่าน และมีการรณรงค์ให้บุคลากรในองค์กรตระหนักในการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36, 4.22 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม/องค์กร

มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ เมื่อมีบุคคลกล่าวถึงองค์การของท่านอย่างเสียๆหายๆ ท่านจะรีบเข้าไปชี้แจงโดยทันที โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านบริษัทและการดำเนินงาน และด้านลักษณะทางสังคม โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

ความพึงพอใจในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านการติดต่อสื่อสาร			
1. องค์การของท่านมีการติดต่อ สื่อสารกันอย่างเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน	3.80	0.777	มาก
2. ท่านพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของท่าน	3.69	0.871	มาก
โดยรวม	3.75	0.761	มาก
ด้านลักษณะงานที่ทำ			
1. ท่านมีความพึงพอใจต่องานของท่านมาก	3.83	0.814	มาก
2. ท่านมีความพึงพอใจต่อปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	3.76	0.809	มาก
โดยรวม	3.80	0.769	มาก
ด้านบริษัทและการดำเนินงาน			
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายและรูปแบบการบริหารงานขององค์การของท่าน	3.66	0.748	มาก
2. ท่านมีความพึงพอใจที่จะทำงานในองค์การของท่านต่อไปในอนาคต	3.97	0.696	มาก
โดยรวม	3.82	0.624	มาก

ตาราง 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านลักษณะทางสังคม			
1. ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนที่ทำงานได้	3.84	0.771	มาก
อย่างสบายใจ	4.07	0.726	มาก
2. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรนี้			
โดยรวม	3.96	0.649	มาก
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	3.83	0.554	มาก

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) พบว่าความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการติดต่อสื่อสาร

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก คือ องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน และท่านพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80, 3.69 ตามลำดับ

ด้านลักษณะงานที่ทำ

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านลักษณะงานที่ทำโดยรวม มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านลักษณะงานที่ทำ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีความพึงพอใจต่องานของท่านมาก และท่านมีความพึงพอใจต่อปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83, 3.76 ตามลำดับ

ด้านบริษัทและการดำเนินงาน

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านบริษัทและการดำเนินงานโดยรวม มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านบริษัทและการดำเนินงาน มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีความ

พึงพอใจที่จะทำงานในองค์กรของท่านต่อไปในอนาคต และท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายและรูปแบบการบริหารงานขององค์กรของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97, 3.66 ตามลำดับ

ด้านลักษณะทางสังคม

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านลักษณะทางสังคมโดยรวม มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านลักษณะทางสังคม มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรนี้ และท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนที่ทำงานได้อย่างสบายใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07, 3.84 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม และด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
ด้านทัศนคติ			
1. ท่านจะมีความสุขมากเมื่อได้ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป	4.19	0.665	มาก
2. ท่านจะทุ่มเทแรงกายและสติปัญญาเพื่อทำงานที่ท่าน รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ	4.30	0.662	มากที่สุด
3. ท่านภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร แห่งนี้	4.35	0.611	มากที่สุด
โดยรวม	4.28	0.565	มากที่สุด
ด้านพฤติกรรม			
1. ความหลากหลายของงานทำให้ท่านสนุกกับงานและไม่ อยากจะทำออกจากองค์กรนี้	3.98	0.805	มาก
2. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากที่จะทำให้ องค์กรประสบความสำเร็จ	4.22	0.620	มากที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
3. ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป	4.23	0.700	มากที่สุด
โดยรวม	4.14	0.611	มาก
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม			
1. ท่านเสียสละและอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงชื่อเสียงและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรเป็นสำคัญ	4.25	0.581	มากที่สุด
2. การรักษาชื่อเสียงขององค์กรเป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนควรปฏิบัติ	4.39	0.557	มากที่สุด
3. ท่านพร้อมที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใดๆ	4.31	0.617	มากที่สุด
โดยรวม	4.31	0.529	มากที่สุด
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	4.25	0.495	มากที่สุด

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านทัศนคติ

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติโดยรวม มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้ และท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35, 4.30 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก คือ ท่านจะมีความสุขมากเมื่อได้ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ด้านพฤติกรรม

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมโดยรวม มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็น

ด้านพฤติกรรม มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์การนี้ตลอดไป และท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23, 4.22 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรม มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก คือ ความหลากหลายของงานทำให้ท่านสนุกกับงานและไม่อยากจะลาออกจากองค์การนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม

พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมโดยรวม มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติ มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การรักษาชื่อเสียงขององค์การเป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนควรปฏิบัติ ท่านพร้อมที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใดๆ และท่านเสียสละและอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงชื่อเสียงและความเจริญก้าวหน้าขององค์การเป็นสำคัญ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39, 4.31, 4.25 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อย ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ Independent t-test โดยมีค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อย กว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 10 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

ความผูกพันต่อองค์กร	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ความผูกพันด้านทัศนคติ	0.462	0.497
ความผูกพันด้านพฤติกรรม	2.378	0.124
ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและ บรรทัดฐานของสังคม	0.173	0.678
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	2.538	0.112

จากตาราง 10 ผลการทดสอบการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test พบว่า โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความผูกพันทางด้านทัศนคติ ความผูกพันด้านพฤติกรรม และความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.112, 0.497, 0.124, 0.678 ตามลำดับ ซึ่ง มากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances assumed ผลจากการทดสอบแสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงการทดสอบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์การ	เพศ	t-test for Equality of Mean				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ความผูกพันด้านทัศนคติ	ชาย	4.28	0.557	0.167	358	0.867
	หญิง	4.27	0.571			
ความผูกพันด้านพฤติกรรม	ชาย	4.11	0.578	-0.915	358	0.361
	หญิง	4.17	0.634			
ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม	ชาย	4.35	0.529	0.978	358	0.329
	หญิง	4.29	0.528			
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	ชาย	4.25	0.471	0.036	358	0.972
	หญิง	4.24	0.513			

จากตาราง 11 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามเพศ พบว่า

ความผูกพันทางด้านทัศนคติ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.867 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันทางด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันด้านพฤติกรรม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.361 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.329 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันต่อการจัดการโดยรวม ค่า Sig. เท่ากับ 0.972 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อการจัดการโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อการจัดการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อการจัดการไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อการจัดการแตกต่างกัน

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

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับของความผูกพันต่อองค์การพนักงาน
ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

ความผูกพันต่อองค์การ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันด้านทัศนคติ	1.188	3	356	0.314
ความผูกพันด้านพฤติกรรม	0.921	3	356	0.431
ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้อง และบรรทัดฐานของสังคม	4.362*	3	356	0.005
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	0.868	3	356	0.458

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุโดยภาพรวม ความผูกพันทางด้านทัศนคติ และความผูกพันด้านพฤติกรรม พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.458, 0.314 และ 0.431 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% สำหรับความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่ง เท่ากับ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe (β) ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้สถิติ F-test

ความผูกพันต่อองค์การ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความผูกพันด้านทัศนคติ	ระหว่างกลุ่ม	.417	3	0.139	0.434	0.729
	ภายในกลุ่ม	114.027	356	0.320		
	รวม	114.444	359			
ความผูกพันด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	.460	3	.153	0.409	0.747
	ภายในกลุ่ม	133.363	356	.375		
	รวม	133.822	359			
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.361	3	0.120	0.489	0.690
	ภายในกลุ่ม	87.466	356	0.246		
	รวม	87.827	359			

จากตาราง 13 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้สถิติ F-test มีดังนี้

ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.690 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันทางด้านทัศนคติ พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.729 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันทางด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันด้านพฤติกรรม พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.747 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ความผูกพันต่อองค์การ		Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม	Brown-Forsythe	2.354	3	234.668	0.073

จากตาราง 14 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.073 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ Independent t-test โดยมีค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 15 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของสถานภาพสมรสกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

ความผูกพันต่อองค์การ	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ความผูกพันด้านทัศนคติ	0.331	0.566
ความผูกพันด้านพฤติกรรม	0.052	0.819
ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม	0.722	0.396
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	0.017	0.898

จากตาราง 15 ผลการทดสอบการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test พบว่า โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความผูกพันทางด้านทัศนคติ ความผูกพันด้านพฤติกรรม และความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.898, 0.566, 0.819, 0.396 ตามลำดับ ซึ่ง มากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances assumed ผลจากการทดสอบแสดงดังตาราง 11

ตาราง 16 แสดงการทดสอบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความผูกพันต่อองค์การ	เพศ	t-test for Equality of Mean				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ความผูกพันด้านทัศนคติ	โสด	4.29	0.571	0.450	358	0.653
	สมรส / อยู่ด้วยกัน	4.26	0.552			
ความผูกพันด้านพฤติกรรม	โสด	4.13	0.611	-0.707	358	0.480
	สมรส / อยู่ด้วยกัน	4.18	0.612			
ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม	โสด	4.33	0.519	0.641	358	0.522
	สมรส / อยู่ด้วยกัน	4.29	0.552			
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	โสด	4.25	0.491	0.108	358	0.914
	สมรส / อยู่ด้วยกัน	4.24	0.505			

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า

ความผูกพันทางด้านทัศนคติ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.653 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันทางด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันด้านพฤติกรรม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.480 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.522 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ค่า Sig. เท่ากับ 0.914 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ Independent t-test โดยมีค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 17 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาสูงสุดกับความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

ความผูกพันต่อองค์กร	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ความผูกพันด้านทัศนคติ	0.418	0.518
ความผูกพันด้านพฤติกรรม	3.950*	0.048
ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและ บรรทัดฐานของสังคม	1.374	0.242
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	3.704	0.055

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการทดสอบการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test พบว่า โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความผูกพันทางด้านทัศนคติ และความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.055, 0.518, 0.242 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances assumed สำหรับความผูกพันด้านพฤติกรรม พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.048 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances not assumed

ตาราง 18 แสดงผลทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้สถิติ t-test กรณี Equal variances assumed

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Mean				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig.
ความผูกพันด้านทัศนคติ	สูงสุด					
	ต่ำกว่าหรือ	4.28	0.563	0.227	358	0.820
	เทียบเท่า					
	ปริญญาตรี					
ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม	สูงกว่า	4.27	0.570			
	ปริญญาตรี					
	ต่ำกว่าหรือ	4.31	0.548	-0.210	358	0.834
	เทียบเท่า					
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	ปริญญาตรี					
	สูงกว่า	4.32	0.481			
	ปริญญาตรี					
	ต่ำกว่าหรือ	4.26	0.518	0.685	358	0.494
	เทียบเท่า					
	ปริญญาตรี					
	สูงกว่า	4.22	0.434			
	ปริญญาตรี					

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า

ความผูกพันทางด้านทัศนคติ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.820 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันทางด้านทัศนคติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.834 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ค่า Sig. เท่ากับ 0.494 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 19 แสดงผลทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้สถิติ t-test กรณี Equal variances not assumed

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับการศึกษาสูงสุด	t-test for Equality of Mean				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig.
ความผูกพันด้านพฤติกรรม	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	4.18	0.628	1.721	358	0.102
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.06	0.560			

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า

ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.102 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันทางด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

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

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 19

ตาราง 20 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของตำแหน่งงานในปัจจุบันกับของความผูกพันต่อองค์กรพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

ความผูกพันต่อองค์กร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันด้านทัศนคติ	1.511	2	357	0.222
ความผูกพันด้านพฤติกรรม	0.204	2	357	0.816
ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้อง และบรรทัดฐานของสังคม	1.035	2	357	0.356
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	0.328	2	357	0.721

จากตาราง 20 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุโดยภาพรวม ความผูกพันทางด้านทัศนคติ ความผูกพันด้านพฤติกรรม และความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.721, 0.222, 0.816 และ 0.356 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ สมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานในปัจจุบันกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้สถิติ F-test

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความผูกพันด้านทัศนคติ	ระหว่างกลุ่ม	0.374	2	0.187	0.585	0.558
	ภายในกลุ่ม	114.071	357	0.320		
	รวม	114.444	359			
ความผูกพันด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.427	2	0.713	1.923	0.148
	ภายในกลุ่ม	133.396	357	0.371		
	รวม	133.822	359			
ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม	ระหว่างกลุ่ม	0.085	2	0.043	0.152	0.859
	ภายในกลุ่ม	100.236	357	0.281		
	รวม	100.321	359			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.229	2	0.114	0.466	0.628
	ภายในกลุ่ม	87.598	357	0.245		
	รวม	87.827	359			

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานในปัจจุบันกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้สถิติ F-test มีดังนี้

ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.628 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันทางด้านทัศนคติ พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.558 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันทางด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันด้านพฤติกรรม พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.148 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.859 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้การทดสอบแบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least

Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันกับความผูกพันต่อองค์กรพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

ความผูกพันต่อองค์กร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันด้านทัศนคติ	2.910*	3	356	0.035
ความผูกพันด้านพฤติกรรม	1.945	3	356	0.122
ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม	1.026	3	356	0.381
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	0.778	3	356	0.507

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันโดยรวมความผูกพันด้านพฤติกรรม และความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.507, 0.122 และ 0.381 ตามลำดับซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% สำหรับความผูกพันด้านทัศนคติ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe (β) ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้สถิติ F-test

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความผูกพันด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.147	3	0.382	1.026	0.381
	ภายในกลุ่ม	132.675	356	0.373		
	รวม	133.822	359			
ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับ	ระหว่างกลุ่ม	1.357	3	0.452	1.627	0.183
ความถูกต้องและบรรทัดฐาน	ภายในกลุ่ม	98.964	356	0.278		
ของสังคม	รวม	100.321	359			
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.659	3	0.220	0.897	0.443
	ภายในกลุ่ม	87.168	356	0.245		
	รวม	87.827	359			

จากตาราง 23 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้สถิติ F-test มีดังนี้

ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.443 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันด้านพฤติกรรม พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.381 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.183 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 24 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ความผูกพันต่อองค์กร		Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันด้านทัศนคติ	Brown-Forsythe	0.917	3	161.282	0.434

จากตาราง 24 ผลการทดสอบความแตกต่างอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ความผูกพันด้านทัศนคติ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.434 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ให้ทำการทดสอบแบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะ

นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 25

ตาราง 25 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับของความผูกพันต่อองค์การพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

ความผูกพันต่อองค์การ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันด้านทัศนคติ	0.738	3	356	0.530
ความผูกพันด้านพฤติกรรม	0.558	3	356	0.643
ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม	0.798	3	356	0.496
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	0.315	3	356	0.814

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความแปรปรวนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยรวม ความผูกพันด้านทัศนคติ ความผูกพันด้านพฤติกรรม และความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.814, 0.530, 0.643 และ 0.494 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 26 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้สถิติ F-test

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความผูกพันด้านทัศนคติ	ระหว่างกลุ่ม	2.450	3	0.817	2.596	0.052
	ภายในกลุ่ม	111.994	356	0.315		
	รวม	114.444	359			
ความผูกพันด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.780	3	0.927	2.517	0.058
	ภายในกลุ่ม	131.042	356	0.368		
	รวม	133.822	359			
ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม	ระหว่างกลุ่ม	3.262	3	1.087	3.988**	0.008
	ภายในกลุ่ม	97.059	356	0.273		
	รวม	100.321	359			
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.750	3	0.917	3.836**	0.010
	ภายในกลุ่ม	85.077	356	0.239		
	รวม	87.827	359			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 ผลการทดสอบความแตกต่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้สถิติ F-test มีดังนี้

ความผูกพันทางด้านทัศนคติ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.052 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันทางด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันด้านพฤติกรรม พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.058 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ย

ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการทดสอบความแตกต่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้สถิติ F-test พบว่า

ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีค่า Sig.เท่ากับ 0.010 ซึ่งเท่ากับ 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันด้านบรรทัดฐานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมมีค่า Sig.เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้สถิติ LSD ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 27

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม โดยใช้สถิติ LSD

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ			
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000 บาท	19,001 – 29,000 บาท	29,000 – 39,000 บาท	มากกว่า 39,001 บาท ขึ้นไป
	4.28	4.28	4.42	4.08	4.29
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000 บาท	4.28	-	-0.149 (0.073)	0.218* (0.010)	0.21 (0.788)
19,001 – 29,000 บาท	4.42		-	0.367** (0.001)	0.170 (0.105)
29,001 – 39,000 บาท	4.08			-	-0.197 (0.064)
มากกว่า 39,001 บาทขึ้นไป	4.29				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม โดยใช้สถิติ LSD พบว่า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001 – 39,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001 – 39,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ย 29,001 – 39,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.218

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 19,001 – 29,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001 – 39,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 19,001 – 29,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001 – 39,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 19,001 – 29,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มากกว่า พนักงานที่มีรายได้ 29,001 – 39,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.367

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม โดยใช้ LSD

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000 บาท				
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000 บาท	19,001 – 29,000 บาท	29,001 – 39,000 บาท	มากกว่า 39,001 บาทขึ้นไป	
	$\bar{x}$	4.33	4.46	4.07	4.30
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000 บาท	4.33	-	-0.122 (0.169)	0.265** (0.004)	0.028 (0.734)
19,001 – 29,000 บาท	4.46	-	-	0.387** (0.001)	0.150 (0.179)
29,001 – 39,000 บาท	4.07			-	-0.237* (0.037)
มากกว่า 39,001 บาทขึ้นไป	4.30				-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม โดยใช้สถิติ LSD พบว่า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001 – 39,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001 – 39,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม มากกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ย 29,001 – 39,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.265

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 19,001 – 29,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001 – 39,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 19,001 – 29,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001 – 39,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 19,001 – 29,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม มากกว่า พนักงานที่มีรายได้ 29,001 – 39,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.387

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001 – 39,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 39,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001 – 39,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 39,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001 – 39,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม น้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ มากกว่า 39,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.237

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

H_1 : คุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

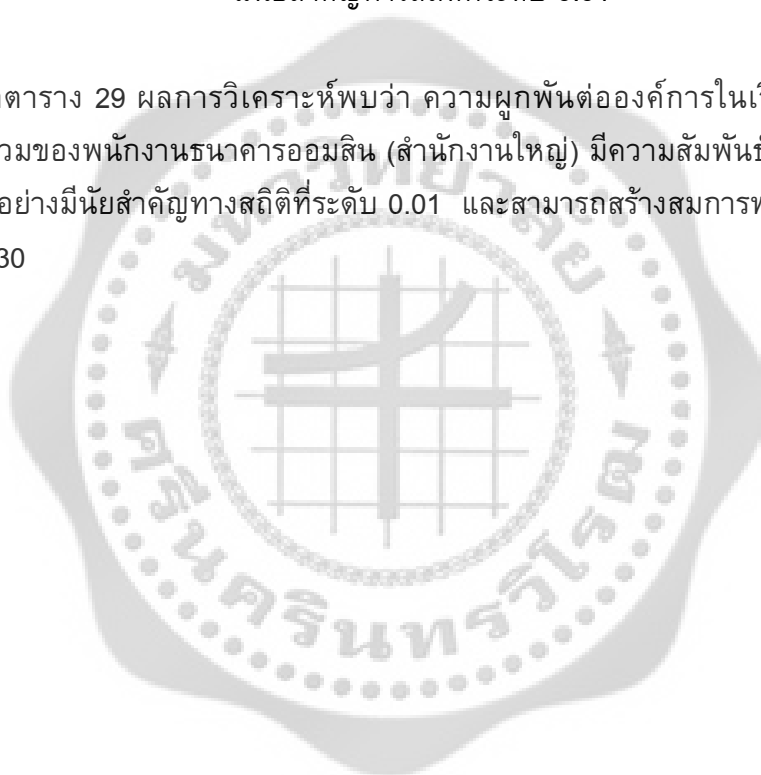
สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบ แสดงดังตาราง 29

ตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	37.513	8	4.689	32.713**	0.000
Residual	50.313	351	0.143		
Total	87.827	359			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อ
องค์กรโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่ม
ตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรง
ได้ ดังตาราง 30



ตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis)

ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม					
ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	SE	β		
ค่าคงที่ (Constant)	1.238	0.196		6.327**	0.000
คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X ₁)	-0.018	0.030	-0.033	-0.616	0.538
คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (X ₂)	-0.038	0.032	-0.071	-1.201	0.230
คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ (X ₃)	0.113	0.044	0.148	2.566*	0.011
คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (X ₄)	0.124	0.049	0.158	2.553*	0.011
คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม (X ₅)	0.068	0.046	0.083	1.469	0.143
คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านประชาธิปไตยในองค์กร (X ₆)	0.039	0.045	0.058	0.876	0.382
คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (X ₇)	0.021	0.032	0.031	0.649	0.517
คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม (X ₈)	0.434	0.042	0.469	10.388**	0.000
r = 0.654 R ² = 0.427 Adjusted R ² = 0.414					
SE = 0.379 F = 32.713** Sig. = 0.000					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ (X_3) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (X_4) และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม (X_8) โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ได้ร้อยละ 41.4 ($\text{Adjusted } R^2 = 0.414$) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 0.379

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (B) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ (X_3) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (X_4) และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม (X_8) ส่งผลในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (B) เท่ากับ 0.148, 0.158 และ 0.469 ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ในตาราง 30 สามารถเขียนเป็นสมการความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ได้ดังนี้

สมการที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 1.238 + 0.113(X_3) + 0.124(X_4) + 0.434(X_8)$$

สรุปได้ว่า เมื่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ (X_3) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (X_4) และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม (X_8) ที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) เพิ่มขึ้น 0.113, 0.124 และ 0.434 หน่วย ตามลำดับ

สมการที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.148 (X_3) + 0.158(X_4) + 0.469(X_8)$$

ค่า Standardized (β) ของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ มีค่าเท่ากับ 0.469, 0.158 และ 0.148 ตามลำดับ หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ

และค่า Adjusted R Square (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.414 หมายความว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวในสมการนี้สามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์กรพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ได้ร้อยละ 41.4 ส่วนอีกร้อยละ 58.6 เกิดจาก อิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณาและความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.379 หน่วย

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

H_1 : ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

ใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน(Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

ความพึงพอใจในงาน	ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม			
	R	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ความพึงพอใจในงานด้านการติดต่อสื่อสาร	0.362**	0.000	สัมพันธ์ในระดับต่ำ	เดียวกัน
ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำ	0.520**	0.000	สัมพันธ์ในระดับปานกลาง	เดียวกัน
ความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงาน	0.561**	0.000	สัมพันธ์ในระดับปานกลาง	เดียวกัน
ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคม	0.471**	0.000	สัมพันธ์ในระดับปานกลาง	เดียวกัน
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	0.601**	0.000	สัมพันธ์ในระดับปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า

ความพึงพอใจในงานด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในงานด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.362 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อความพึงพอใจในงานด้านการติดต่อสื่อสารเพิ่มขึ้นจะมีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 32 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานข้อที่ 1		
พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน		
1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน		
ความผูกพันด้านทัศนคติ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ความผูกพันด้านพฤติกรรม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน		
ความผูกพันด้านทัศนคติ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ความผูกพันด้านพฤติกรรม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test

ตาราง 31 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน		
ความผูกพันด้านทัศนคติ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ความผูกพันด้านพฤติกรรม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม		
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน		
ความผูกพันด้านทัศนคติ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ความผูกพันด้านพฤติกรรม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม		
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน		
ความผูกพันด้านทัศนคติ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
ความผูกพันด้านพฤติกรรม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
ถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม		
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.6 พนักงานที่มีอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน		
ความผูกพันด้านทัศนคติ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe
ความผูกพันด้านพฤติกรรม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
ถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม		
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test

ตาราง 31 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.7 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน		
ความผูกพันด้านทัศนคติ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
ความผูกพันด้านพฤติกรรม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test และ LSD
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test และ LSD
สมมติฐานข้อที่ 2		
คุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน(สำนักงานใหญ่)		
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Enter Multiple Regression
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	
ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	
ด้านการบูรณาการทางสังคม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Enter Multiple Regression
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	
ด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	

ตาราง 31 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานข้อที่ 3		
ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับ		
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน		
ธนาคารออมสิน(สำนักงานใหญ่)		
ด้านการติดต่อสื่อสาร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	
ด้านลักษณะงานที่ทำ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	
ด้านบริษัทและการดำเนินงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
ด้านลักษณะทางสังคม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทั้งในด้านข้อมูลส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อไป และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ให้สามารถจัดการบริหารได้อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ และผลประโยชน์สูงสุดขององค์กรต่อไป

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

ความสำคัญของการวิจัย

1. นำความรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่ได้ เป็นแนวทางในการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการบริหารงานของธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดี พึงพอใจในการทำงาน และผูกพันกับองค์กร ส่งผลให้งานบรรลุตามเป้าหมาย และองค์กรประสบความสำเร็จ

3. ได้ความรู้เชิงทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้สนใจ จะได้วิจัยศึกษาโครงการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)
3. ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จากจำนวนกลุ่มงานทั้งสิ้น 8 กลุ่มงาน และมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 2,493 คน (ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ณ วันที่ 29 มีนาคม 2554)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารออมสิน (สำนักใหญ่) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane. 1967 : 887) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 345 คน และสำรองกลุ่มตัวอย่างเพื่อป้องกันความผิดพลาดไว้ 5% จะได้จำนวนเท่ากับ 15 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 360 คน ซึ่งสามารถคำนวณได้ดังนี้

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

เมื่อ :	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ของกลุ่มตัวอย่าง

คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร จากประชากร 2,493 คน ค่าความคลาดเคลื่อน 5% หรือ 0.05 แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{2,493}{1 + (2,493)(0.05)^2}$$

$$= 345$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 345 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างประมาณ 5% เท่ากับ 15 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 360 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 360 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 2,493 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) ให้ได้จำนวนตัวอย่าง 360 คน ดังแสดงตามตาราง 33

ตาราง 33 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ แต่ละชั้นตามกลุ่มงาน

กลุ่มงาน	ประชากร (คน)	การคำนวณ	จำนวน ตัวอย่าง (คน)
ชั้นตรงผู้อำนวยการธนาคารออมสิน	494	$494 \times (360/2,493)$	71
กลุ่มลงทุนและบริหารเงิน	365	$365 \times (360/2,493)$	53
กลุ่มการตลาด	426	$426 \times (360/2,493)$	62
กลุ่มปฏิบัติการ	390	$390 \times (360/2,493)$	55
กลุ่มยุทธศาสตร์และทรัพยากรบุคคล	246	$246 \times (360/2,493)$	36
กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ	226	$226 \times (360/2,493)$	33
กลุ่มสินเชื่อธุรกิจ	159	$159 \times (360/2,493)$	23
กลุ่มสินเชื่อรายย่อย	187	$187 \times (360/2,493)$	27
รวม	2,493		360

ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ณ วันที่ 29 มีนาคม 2554

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง เพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนที่คำนวณได้

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยสรุปสามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close ended Question) ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในปัจจุบันมี 8 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม/องค์กร จำนวน 24 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน จำนวน 6 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 9 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา

2. รวบรวมสาระ และเนื้อหาต่างๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎี และ ผลงานการวิจัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

3. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาสร้าง แบบสอบถามที่เกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อพิจารณา ตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำทดลอง (Try out)

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 50 ราย เพื่อนำมาหาความเชื่อถือหรือค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of alpha) ของ Cronbach (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2546: 49)

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ คือ พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 50 ชุด เพื่อนำมาหาความเชื่อถือหรือค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (- Coefficient of alpha) ของ Cronbach ซึ่งจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง และนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.956
ด้านสภาพภาพที่ทำงานปลอดภัย	0.949
ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	0.926
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	0.858
ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร	0.874
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	0.897
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	0.940
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม/องค์กร	0.932
ความพึงพอใจในงาน	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านการติดต่อสื่อสาร	0.923
ด้านลักษณะงานที่ทำ	0.975

ด้านบริษัทและการดำเนินงาน	0.967
ด้านลักษณะทางสังคม	0.912
ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านทัศนคติ	0.928
ด้านพฤติกรรม	0.908
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม	0.952

7. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยดำเนินงานตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ในการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานทั้งหมดตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนดจำนวน 360 คน
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยการติดตามให้พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน อันประกอบไปด้วยพนักงานระดับผู้บริหาร พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 2-3 และพนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 4-7 ตอบแบบสอบถามที่ได้เตรียมไว้
4. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะกระทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาจัดทำกรวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) คณะผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบเรียงมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) โดยใช้ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วนำมาทำการบันทึก โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC+ (Statistical package for social science) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน และส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร

3.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน และส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร

3.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานส่วนที่ 1 ด้านเพศ

3.2.2 สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานส่วนที่ 1 ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ด้านตำแหน่งงานในปัจจุบัน ด้านอายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.2.3 สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานทางด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม/องค์กร ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

3.2.4 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานส่วนที่ 3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. การวิเคราะห์ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

ผลจากการศึกษาวิจัย พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 และเป็นเพศหญิง มีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2

มีอายุ 21 - 28 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 29 - 36 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ช่วงอายุ 37 - 44 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 และช่วงอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

มีสถานภาพโสดจำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 รองลงมาเป็นสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน/ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 ตามลำดับ

มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรีจำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 70.6 รองลงมาเป็นระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 ตามลำดับ

มีระดับตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 4-7 จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 รองลงมาเป็นพนักงานระดับผู้บริหาร จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 และพนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 2-3 จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

มีอายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมา มากกว่า 12 ปีขึ้นไป มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 4 - 6 ปี มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ และ 7 - 12 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 ตามลำดับ

มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 9,000-19,000 บาท จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 รองลงมาเป็นรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 39,001 บาทขึ้นไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 19,001 - 29,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001 - 39,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมโดยรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ ท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน และผลตอบแทนประจำปี (โบนัส) และท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่ง และปริมาณงานที่รับผิดชอบ พนักงานมีระดับ

ความคิดเห็นด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน

ด้านสถานภาพที่ทำงานปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านสถานภาพที่ทำงานปลอดภัย มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ องค์การของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอเหมาะสมกับปริมาณงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านสถานภาพที่ทำงานปลอดภัย มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในองค์การมีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้

ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ ท่านได้รับการสนับสนุน และส่งเสริมให้ได้ศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถตลอดเวลา ท่านมีโอกาสดำเนินการความรู้ความสามารถของท่านมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และท่านได้รับคำชมเชยหรือรางวัลจากการทำงานที่ประสบความสำเร็จ

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ การปฏิบัติงานของท่านทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ท่านมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และการพิจารณาความดีความชอบและการปรับเงินเดือนมีกระบวนการที่ยุติธรรม

ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์การโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์การ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในองค์การ ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานในการทำงานอย่างดี และในองค์การของท่านมีการจัดกิจกรรมหรืองานสังสรรค์ระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ

ด้านประชาธิปไตยในองค์การโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านประชาธิปไตยในองค์การ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ ท่านได้รับความเสมอภาคหรือความเท่าเทียมกันในการทำงานทั้งในกฎระเบียบและความมั่นคงในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาเคารพการตัดสินใจของท่านในงานที่ท่านรับผิดชอบ และท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ ท่านมีเวลาร่วมงานสังคมและทำกิจกรรมกับเพื่อนในโอกาสต่างๆ ตาม

ความเหมาะสม ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว และเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม และท่านมีเวลาพักผ่อนเพียงพอและมีเวลาในการดูแลสุขภาพตนเองได้

ด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม/องค์กรโดยรวม อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม/องค์กร มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก คือ ท่านมีความภูมิใจในอาชีพและองค์กรของท่าน และมีการรณรงค์ให้บุคลากรในองค์กรตระหนักในการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม/องค์กรอยู่ในระดับดี คือ เมื่อมีบุคคลกล่าวถึงองค์กรของท่านอย่างเสียๆหายๆ ท่านจะรีบเข้าไปชี้แจงโดยทันที

ความพึงพอใจในงาน

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก คือ องค์กรของท่านมีการติดต่อ สื่อสารกันอย่างเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน และท่านพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของท่าน

ด้านลักษณะงานที่ทำโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านลักษณะงานที่ทำ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีความพึงพอใจต่องานของท่านมาก และท่านมีความพึงพอใจต่อปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย

ด้านบริษัทและการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านบริษัทและการดำเนินงาน มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีความพึงพอใจที่จะทำงานในองค์กรของท่านต่อไปในอนาคต และท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายและรูปแบบการบริหารงานขององค์กรของท่าน

ด้านลักษณะทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านลักษณะทางสังคม มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรนี้ และท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนที่ทำงานได้อย่างสบายใจ

ความผูกพันต่อองค์กร

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้ และท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากที่จะทำ

ให้องค์การประสบความสำเร็จ พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติ มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก คือ ท่านจะมีความสุขมากเมื่อได้ทำงานกับองค์การนี้ต่อไป

ด้านพฤติกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรม มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์การนี้ตลอดไป และท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากที่จะทำให้้องค์การประสบความสำเร็จ พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรม มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก คือ ความหลากหลายของงานทำให้ท่านสนุกกับงานและไม่อยากจะทำออกจากองค์การนี้

ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติ มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การรักษาชื่อเสียงขององค์การเป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนควรปฏิบัติ ท่านพร้อมที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใดๆ และท่านเสียสละและอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงชื่อเสียงและความเจริญก้าวหน้าขององค์การเป็นสำคัญ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน คือ เพศชายมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมเท่ากับเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความผูกพันด้านทัศนคติ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความผูกพันด้านพฤติกรรม พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน คือ พนักงานที่มีช่วงอายุ 21 - 28 ปี, 29 - 36 ปี, 37 - 44 ปี และช่วงอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมเท่ากัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความผูกพันด้านทัศนคติ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความผูกพันด้านพฤติกรรม พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน คือ พนักงานที่มีสถานภาพสมรสโสดมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมเท่ากับพนักงานที่มีสถานะภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความผูกพันด้านทัศนคติ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความผูกพันด้านพฤติกรรม พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน คือ พนักงานอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี, 4 - 6 ปี และมากกว่า 7 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมเท่ากัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความผูกพันด้านทัศนคติ พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความผูกพันด้านพฤติกรรม พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน คือ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 29,001 – 39,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มากกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ย 29,001 – 39,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.218

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 19,001 – 29,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 29,001 – 39,000 บาท มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 19,001 – 29,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มากกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ย 29,001 – 39,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.367

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความผูกพันด้านทัศนคติ พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความผูกพันด้านพฤติกรรม พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001 – 39,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม มากกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ย 29,001 – 39,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.265

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 19,001 – 29,000 มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001 – 39,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 19,001 – 29,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม มากกว่า พนักงานที่มีรายได้ 29,001 – 39,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.387

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001 – 39,000 มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 39,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001 – 39,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม น้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ มากกว่า 39,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.237

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า เมื่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ (X_3) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (X_4) และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม (X_8) ที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันองค์การโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) เพิ่มขึ้น 0.113, 0.124 และ 0.434 หน่วย ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.601 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า

ความพึงพอใจในงานด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.362 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.520 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.561 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.471 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

จากการศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษพบว่า

1.1 พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์การโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า เพศไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธนาคารออมสินเป็นองค์การขนาดใหญ่มีสิทธิเสรีในการตัดสินใจ การทำงาน และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่เท่าเทียมกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง จึงทำให้ความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรพล กาญจนปาน (2552) ที่ได้ศึกษาจริยธรรมในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและผลการดำเนินงานของการประปานครหลวง พบว่า เพศไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงาน

1.2 พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์การโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า พนักงานไม่ว่าอายุมากหรือน้อย มีความผูกพันต่อองค์การเหมือนกันหรือไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา ศรีนุรัตน์ และคณะ (2553) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทสยามเฟอโร อินดัสทรี จำกัด พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ อายุงาน และระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.3 พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์การโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า พนักงานไม่ว่าจะโสด หรือสมรสแล้ว ทุกคนย่อมสามารถทำงานร่วมกันได้ ความผูกพันต่อองค์การจึงไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรากุล วะพันธุ์ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทโอจี เปเปอ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส อายุงาน รายได้ และประสบการณ์ในการย้ายงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

1.4 พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์การโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ระดับการศึกษาสูงสุดที่ต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน หรือมีความผูกพันต่อองค์การเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชร วัชรเสถียร (2540) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ พบว่า ระดับการศึกษา และรัฐวิสาหกิจที่สังกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรฉัตร สรณานนทวุธ (2545) ที่ได้ศึกษา ความผูกพันต่อองค์การไม่หวังผลกำไรของพนักงาน พบว่า พนักงานในสถาบันแห่งเอเชีย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

1.5 พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์การโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ตำแหน่งงานในปัจจุบันไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ อาจเนื่องมาจากธนาคารออมสินเป็นหน่วยงานของรัฐ พนักงานจะได้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งงาน ทุกคนจะต้องสอบเลื่อนขั้นทั้งสิ้น พนักงานไม่ว่าตำแหน่งไหน จึงมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีญา ปูเต๊ะ (2552) ที่ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ : กรณีพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง ด้านบรรทัดฐานของสังคม และความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน

1.6 พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่มีอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันแตกต่างกัน มีความผูกพันในองค์การโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก ธนาคารออมสินเป็นหน่วยงานของรัฐ ที่มีชื่อเสียง มีเกียรติ และมีการให้ผลตอบแทน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ เป็นที่พึงพอใจของพนักงาน ไม่ว่าอายุการทำงานจะมากหรือน้อย พนักงานรัก และภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่องค์การแห่งนี้ ส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวพร ไทยกรณ์ (2554) ที่ได้ศึกษา ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ตำแหน่งงาน และอายุงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันในองค์การ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิเศษฐศักดิ์ เศวตนันท์ (2543) ที่ได้ศึกษา ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยด้านตำแหน่งงาน และอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

1.7 พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าทัศนคติของพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดและความเต็มใจที่จะทำงานที่องค์การแห่งนี้ ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

ส่วนพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม และความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 19,001 – 29,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมากที่สุด เนื่องจากพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 19,001 – 29,000 บาท ถึงแม้จะเป็นพนักงานกลุ่มน้อย แต่เป็นกลุ่มที่มีการทำงานมาในระยะหนึ่ง จึงมีความภาคภูมิใจและรู้สึกพึงพอใจในผลตอบแทน หรือสวัสดิการต่างๆ

ที่ได้รับ จึงทำให้มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน และไม่คิดลาออก ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรพล กาญจนปาน (2552) ที่ได้ศึกษาจริยธรรมในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและผลการดำเนินงานของการประปานครหลวง พบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาได้แก่คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ตามลำดับ สามารถอธิบายได้ดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) เพิ่มขึ้น กล่าวได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ส่งผลในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร แสดงว่า พนักงานมีความต้องการโอกาสก้าวหน้าในชีวิตหรือความเจริญเติบโตในระดับที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งความต้องการของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน แล้วแต่เงื่อนไขของแต่ละบุคคล เช่น ฐานะทางเศรษฐกิจ ระดับการศึกษา ทัศนคติ ความต้องการ ค่านิยม บุคลิกภาพ ฯลฯ การมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในการทำงาน เป็นสิ่งที่พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอย่างยิ่ง องค์กรจึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความเจริญก้าวหน้าให้แก่พนักงาน ให้พนักงานได้ใช้และพัฒนาความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มที่ จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ พรระสิริ อาสาเสนีย์ (2546) จากการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของวิศวกรของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า วิศวกรยอมรับว่าการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง จะทำให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมทั้งยอมรับว่าเมื่อได้รับการพัฒนา ฝึกอบรม สัมมนา ดูงานแล้ว วิศวกรรู้สึกว่างานสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าเดิม อยู่ในระดับสูง ส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรพนักงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) เพิ่มขึ้น กล่าวได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ส่งผลในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร แสดงว่า ธนาคารออมสินเป็นหน่วยของรัฐ ที่มีชื่อเสียง และดำเนินการมาเป็นเวลานาน มีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ ยุติธรรม และให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กร โดยให้โอกาสในการแสวงหาความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพในตำแหน่งงาน คือมีการจัดสอบเลื่อนตำแหน่งทุกปี ให้โอกาสพนักงานในการใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆ ให้หลักประกันความมั่นคงในการทำงานให้โอกาสพนักงานพัฒนาทักษะของตน ซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกมั่นคงในอาชีพและการทำงาน ส่งผลให้ลดอัตราการเปลี่ยนงานเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน และทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดา ลิ้เจริญกิจไพศาล (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพัน ขององค์กรในบริษัทเอเชียติก (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ที่อธิบายว่า หากพนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูง เช่นได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่องและมี โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในบริษัท ก็จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) เพิ่มขึ้น กล่าวได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งผลในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร แสดงว่า ธนาคารออมสินได้จัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Strategy Map) เป็นแผนที่ที่กำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้บริหารและพนักงาน สามารถวางแผนการปฏิบัติงานและกิจกรรมตามทิศทาง และมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกระทรวงการคลัง และยุทธศาสตร์ของ ธนาคาร ทำให้การบริหารจัดการงานของธนาคาร บรรลุวิสัยทัศน์ของการเป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคงเพื่อการออม การพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศ โดยจัดกิจกรรมต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม อาทิเช่น โครงการเด็กด้อยโอกาส โครงการช่วยน้องรักษ์สิ่งแวดล้อม เกาะกูด โดยให้ผู้บริหาร และพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมที่ทางธนาคารจัดขึ้น ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าการกระทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์กรของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น สอดคล้องกับผลวิจัยของ ศรีนิญา ปูเต๊ะ (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร : กรณีพนักงานธนาคาร พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) พบว่าพนักงานธนาคาร พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) ที่มีความภาคภูมิใจในงานและองค์กร เป็นความรู้สึกของบุคคลว่า องค์กรและลักษณะงานที่ตนทำได้

อำนาจประโยชน์และมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องด้วยธนาคารเป็นงานด้านบริการ ทำให้พนักงานรู้สึกทำงานและองค์กรของตนมีคุณค่ามากขึ้น

3. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่)

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านบริษัทและการดำเนินงาน และด้านลักษณะทางสังคม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความพึงพอใจในงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อองค์กร ในเรื่องการดูแลพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน การให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถ และได้พัฒนาความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ พนักงานสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขจึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ตั้งใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ ยอมรับในวัตถุประสงค์ ค่านิยมขององค์กร และรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความจงรักภักดี และมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรตลอดไป สอดคล้องกับ อรรถกร สรญาณธนาวุธ (2545: 12) กล่าวว่า องค์กรจำเป็นต้องตอบสนองความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร มีความเต็มใจและตั้งใจปฏิบัติงานให้กับองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งแรงจูงใจจะมีส่วนผลักดันให้เกิดพฤติกรรมของพนักงานในด้านความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับ บุคคาเนน (Buchanan. 1974: 553) ได้ให้คำนิยามของความผูกพันไว้ว่า เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร สอดคล้องกับ สเตียร์ และพอร์เตอร์ (Steers; & Porter. 1979) ได้พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความต้องการลาออกของบุคลากรในองค์กร กล่าวคือ หากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ก็จะมีความต้องการลาออกจากองค์กรต่ำ ในทางตรงกันข้าม บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ก็จะมีความต้องการลาออกมากกว่า สอดคล้องกับ ภรณ์ กิริติบุตร (2529: 97) กล่าวว่า พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรในระดับสูง และพนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตนเองเลื่อมศรัทธา

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอดังนี้ จากการวิจัยพบว่า

1. ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ควรจัดหาวิธีการบริหาร สภาพแวดล้อมในองค์กร รวมไปถึงผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ และเป็นที่ยังพพอใจกับพนักงานทุกระดับรายได้ โดยทางผู้บริหารควรทำการสำรวจความต้องการ หรือความคิดเห็นของพนักงานว่าผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆมีความเหมาะสม และเพียงพอต่อการใช้ชีวิตประจำวันหรือไม่ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรในทุกระดับรายได้ เนื่องจากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 19,001 - 29,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด เมื่อเทียบกับพนักงานที่มีรายได้ในกลุ่มอื่นๆ เนื่องมาจากพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 19,001 - 29,000 บาท เป็นพนักงานกลุ่มที่มีการทำงานมาระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งมีความรู้สึกว่าได้ผลตอบแทนหรือสวัสดิการต่างๆที่ได้รับเพียงพอ และตรงต่อความต้องการในการดำรงชีวิตประจำวัน จึงมีความรู้สึกภาคภูมิใจ พึงพอใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1 ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ควรรักษามาตรฐานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมที่ดีอยู่แล้วให้ต่อไป แต่ควรปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการด้านปริมาณงาน ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการต่างๆให้เหมาะสม และยุติธรรม เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี ทั้งในด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งและปริมาณงานที่รับผิดชอบ และด้านอัตราการขึ้นเงินเดือน และผลตอบแทนประจำปี (โบนัส)

ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ควรมีการศึกษาโครงสร้างของอัตราเงินเดือนและผลตอบแทนประจำปีให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบันที่ราคาสินค้าทั้งอุปโภค และบริโภคมีการปรับตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับอัตราเงินเดือนขององค์กรอื่นๆ ที่ประกอบธุรกิจเหมือนกัน เพื่อให้พนักงานสามารถมีรายได้ที่เพียงพอต่อความเป็นอยู่ โดยจะช่วยลดอัตราการเข้า-ออกของพนักงานได้เพิ่มขึ้นอีกด้วย เนื่องจากผลวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพ

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงานปลอดภัย ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ควรรักษามาตรฐานในด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงานปลอดภัยที่ดีอยู่เดิมไว้ แต่ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาบรรยากาศ และสิ่งแวดลอมในที่ทำงานให้สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้าน

สภาพแวดล้อมที่ทำงานอยู่ในระดับดี ทั้งในด้านสถานที่ทำงานมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ และองค์การมีอุปกรณ์ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่จะอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอเหมาะสมกับปริมาณงานและจำนวน

ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในที่ทำงานให้มีความเหมาะสม และถูกสุขลักษณะ เช่น มีที่จอดรถที่เพียงพอ มีห้องน้ำที่ถูกสุขลักษณะ เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกสบายและความปลอดภัยแก่พนักงาน สุขภาพของพนักงานจัดเป็นปัจจัยสำคัญต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าพนักงานมีร่างกายอ่อนแอก็ไม่สามารถปฏิบัติงานใดๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ ในทำนองเดียวกันถ้าภาวะจิตใจของพนักงานอยู่ในสภาพที่ไม่มั่นคง มีความทุกข์ทางใจ ก็ไม่สามารถปฏิบัติงานให้องค์การได้เช่นกัน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงานปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพภายในองค์การ

2.3 ด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้าของตนเอง ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ควรส่งเสริมและสนับสนุนข้อดีในด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้าของตนเองต่อไป แต่ควรคำนึงถึงความรู้สึกของพนักงานมากขึ้น เช่น มีการยกย่องชมเชย เมื่อทำงานได้ตรงตามเป้าหมาย มีการให้โบนัสพิเศษประจำปีเพิ่มมากขึ้น สิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และองค์การควรให้โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และประสิทธิผลที่ได้รับโดยให้โอกาสพนักงานได้ใช้ความสามารถอย่างของตนเองอย่างเต็มที่ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสินมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการใช้ความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้าของตนเองอยู่ในระดับดี ทั้งในด้านท่านมีโอกาสดำเนินความรู้ความสามารถของท่านมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ด้านท่านได้รับการสนับสนุน และส่งเสริมให้ได้ศึกษา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถตลอดเวลา และด้านท่านได้รับคำชมเชยหรือรางวัลจากการทำงานที่ประสบความสำเร็จ

2.4 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ควรรักษาข้อดีในส่วนนี้ไว้ แต่ควรให้หลักประกันความมั่นคงในการทำงานให้โอกาสพนักงานพัฒนาทักษะของตน ควรให้โอกาสพนักงานในการแสวงหาความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพในตำแหน่งงาน ให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆ รวมทั้งมีการเลื่อนตำแหน่งงานที่ทำอย่างเหมาะสม และยุติธรรม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานรู้สึกมั่นคงในการทำงาน และมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์การต่อไป เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานอยู่ในระดับดี ทั้งในด้านท่านมีโอกาสดำเนินตำแหน่งที่สูงขึ้น ด้านการปฏิบัติงานของท่านทำให้ท่านมีโอกา

ประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ และด้านการพิจารณาความดีความชอบหรือการปรับเงินเดือนมีกระบวนการที่ยุติธรรม

2.5 ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ควรส่งเสริมและสนับสนุนคุณภาพชีวิตในด้านนี้ต่อไป แต่ควรจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมความสามัคคีหรือกิจกรรมที่ต้องทำร่วมกัน เช่น การแข่งขันกีฬา การสันทนาการภายในองค์กร เพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ที่ดี ควรสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในการปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานและส่งเสริมการทำงานร่วมกัน ซึ่งการทำงานร่วมกันของพนักงานในองค์กร ช่วยก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน เพราะทำให้เกิดความจริงใจจากเพื่อนร่วมงาน มีความเท่าเทียมกันในองค์กร ไม่มีการแบ่งชั้นแบ่งระดับ และนอกจากนี้ยังได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเสมอภาคกันด้วย เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กรอยู่ในระดับดี ทั้งในด้านท่านได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี ด้านท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร และด้านองค์กรของท่านมีการจัดกิจกรรมหรืองานสังสรรค์ระหว่างหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ

2.6 ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ควรรักษามาตรฐานด้านประชาธิปไตยในองค์กรที่ดีอย่างเดิมไว้ แต่ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการทำงาน หรือให้โอกาสแก่พนักงานในการเข้ามามีส่วนร่วมนำเสนอความคิดเห็น ให้มีอิสระทางความคิดเห็น ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการออกแบบการทำงานและสถานที่ทำงานของตน มีกระบวนการร้องเรียนในเรื่องการประเมินผลงานที่ไม่เป็นธรรม เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านประชาธิปไตยในองค์กรเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ความคิดเห็นของบุคลากรทุกคนล้วนเป็นประโยชน์ต่อการบริหาร และพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโตได้ทั้งสิ้น ดังนั้นองค์กรมีความมองข้ามความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของบุคลากรในหน่วยงาน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านประชาธิปไตยในองค์กรอยู่ในระดับดี ทั้งในด้านท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร ด้านท่านได้รับความเสมอภาคหรือความเท่าเทียมกันในการทำงานทั้งในกฎระเบียบและความมั่นคงในการทำงาน และด้านผู้บังคับบัญชาเคารพการตัดสินใจของท่านในงานที่ท่านรับผิดชอบ

2.7 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ควรรักษาข้อดีในด้านนี้ไว้ และพัฒนาให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดียิ่งขึ้น แต่ทางธนาคารไม่ควรปล่อยให้พนักงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป มีการกำหนดชั่วโมงการทำงานและปริมาณงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวเพิ่มมากขึ้น และส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเช่นกัน เนื่องจาก

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับดี ทั้งในด้านท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัวและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม ด้านท่านมีเวลาร่วมงานสังคมและทำกิจกรรมกับเพื่อนในโอกาสต่างๆตามความเหมาะสม และด้านท่านมีเวลาพักผ่อนเพียงพอและมีเวลาดูแลสุขภาพตัวเองได้ มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

2.8 ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ควรรักษาข้อดีในส่วนนี้ไว้ แต่ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาการคำนึงถึงผลประโยชน์ และความรับผิดชอบต่อสังคมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานได้ตระหนักถึงการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งในด้านท่านมีความภูมิใจในอาชีพและองค์กรของท่าน และด้านมีการรณรงค์ให้บุคลากรในองค์กรตระหนักในการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม

ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ควรมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการจัดกิจกรรมหรืองานที่เป็นประโยชน์ และมีความรับผิดชอบต่อสังคม เพราะการทำกิจกรรมหรืองานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม จะทำให้พนักงานรู้สึกถึงคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง และมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรตลอดไป เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับดี ในด้านเมื่อมีบุคคลกล่าวถึงองค์กรของท่านอย่างเสียๆหายๆ ท่านจะรีบเข้าไปชี้แจงโดยทันที

3. ความพึงพอใจในงาน ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ควรรักษาข้อดีในส่วนนี้ไว้ รวมถึงพัฒนา และปรับปรุงปริมาณงาน นโยบายและรูปแบบการบริหารงานอย่างเหมาะสม และควรให้คำปรึกษาแก่พนักงานทั้งในเรื่องงาน และชีวิตส่วนตัว แต่ควรมีการบริหารจัดการการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน เพราะการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับบุคคลที่ร่วมกันปฏิบัติงาน หน้าที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็เพราะการติดต่อสื่อสารที่ดีทำให้ทุกคนรู้และเข้าใจในกระบวนการวิธีการทำงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องแผนงาน การจัดองค์การบริหารงานบุคคลการวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงานและการทำงานเป็นทีม ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลให้ผลงานที่ได้มีประสิทธิภาพ และพนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก ทั้งในด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านบริษัทและการดำเนินงาน และด้านลักษณะทางสังคม

4. ความผูกพันต่อองค์กร ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ควรที่จะรักษา และพัฒนาให้พนักงานมีความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมมากยิ่งขึ้นไป เนื่องจาก

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งในด้านทัศนคติ และด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม

ธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) ควรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและทำให้เกิดความผูกพันมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารควรชี้แจงนโยบายในการบริหารงานขององค์กร ด้วยความโปร่งใสชัดเจน ไม่ซับซ้อน มีการกำหนดนโยบาย กฎระเบียบที่กำหนดจะต้องมีความยุติธรรมกับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคนไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อความเสมอภาคของพนักงาน หากมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย เป้าหมายหรือโครงสร้างองค์กรก็ควรแจ้งให้พนักงานทราบอย่างเป็นทางการ รวมถึงผู้บริหารควรจัดให้มีการอบรมปฐมนิเทศกับพนักงานที่เข้าใหม่และมีการจัดประชุมสัมมนาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ปลุกฝังให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เกิดความจงรักภักดี และความเต็มใจที่อุทิศตนให้กับองค์กร ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความผูกพันต่อองค์กร และอยากอยู่กับองค์กรนี้ต่อไป เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ในด้านพฤติกรรม

ข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้น เป็นเพียงส่วนหนึ่งที่ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ เช่น ความเครียด ความยุติธรรม และแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจพนักงานในองค์กรมากขึ้นและสามารถนำข้อเสียที่มีอยู่ในองค์กรมาปรับปรุงหรือประยุกต์การบริหาร จัดการได้ อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และองค์กรประสบความสำเร็จ

2. การทำวิจัยครั้งต่อไป ควรเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาย่อยๆ ในกรุงเทพมหานคร หรือสาขาย่อยต่างจังหวัด เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบ แล้วนำมาประยุกต์เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรต่อไป



บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). ทศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต ปีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2545). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- จินตนา ศรีนุรัตน์; และคนอื่นๆ. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์กรการกรณศึกษา บริษัทสยามเฟอโร อินดัสทรี จำกัด. สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- (2550). สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนิดา ศรีบวรวิวัฒน์. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุม
- ชินานุตม์ แก้วรัตนกุล. (2550). ลักษณะประชากรศาสตร์ การรับรู้เกี่ยวกับการสื่อสารทางการตลาด และพฤติกรรมการลงทุนในกองทุนรวมของนักลงทุนรายย่อยในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- ทีปกาญจน์ ชัยศิริพาณิชย์. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท อีทีเอ (ประเทศไทย) จำกัด. ภาคนิพนธ์ปริญญา
- มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทพนม เมืองแมน; และ สวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- บุญแสง ชีระภากร. (2533, ตุลาคม). การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน. จุลสารพัฒนาข้าราชการ พลเรือน. 1(10): 5-12. ไรคมะเร็งจังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์ สด.ม. การบริหารงานและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัว
- เจียวเฉลิมพระเกียรติ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2541). รัฐประศาสนศาสตร์: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา (ค.ศ.1887-ค.ศ.1970). พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ภรณ์ (กิริติบุตร) มหามนต์. (2539). การประเมินประสิทธิภาพขององค์การ: สำนักพิมพ์โอเดียน สโตร์.
- ภูวนัย น้อยวงศ์. (2541). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม อิเลคทรอนิกส์: ศึกษากรณีเฉพาะ บริษัทมินิแบไทย จำกัด. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์. สม.ม. (สังคมจิตวิทยาและมานุษยวิทยา). กรุงเทพฯ.
- ภูมิธ ทัพย์รักษา. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า นครหลวงเขตบางเขน. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มณีรัตน์ เกิดผลวัฒนา. (2549). ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มนตรีรัช เกิดยีน. (2549). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดสมุทรสงครามของนักท่องเที่ยวชาวไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- มณีวรรณ ฉัตรอุทัย. (2539). เอกสารประกอบการสอนวิชาพฤติกรรมองค์การ. เอกสารอัดสำเนา.
- รัตนพร จันทน์เทศ. (2552). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทแกรมมี่นฟู้ดส์สยาม จำกัด
- รสสุคนธ์ ฤาชาเกียรติกุล. (2550.) ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC. ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์การ. สารนิพนธ์. วธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพฯ: อักษร ทัด.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น.
- วสุ สุวรรณวงศ์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือซัมซุงของลูกค้าในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิภาพร มาพบสุข. (2540). การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิศิษฐ์ศักดิ์ เศวตนันท์. (2543). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วัชร วัชรเสถียร. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร

- วิศยากร สีนพุล. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน การไฟฟ้านครหลวงแห่งประเทศไทย(เขตคลองเตย). สารนิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิวัพร ไทยกรณ์ (2554). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: วิสัทธิพัฒนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2542). องค์กรและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์. ปรับปรุงใหม่ กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาการศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; สมชาย หิรัญกิตติ; และสิริอร จำปาทอง. (2548). จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ. ธรรมสาร.
- สกล ลิขิตภูมิ. (2545). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดและสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ประเทศไทย ปี 2545. วิทยานิพนธ์ ปรินญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สรเสริญ เตชะบุรพา. (2545). การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเล. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุกัญญา บุญประกอบชัย. (2550) การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในสวัสดิการของ พนักงาน [ออนไลน์] แหล่งที่มา http://digital_collect.lib.buu.ac.th/demsth/detail.nsp
- สุภารัตน์ น้ำใจดี. (2548). คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มพฤติกรรมลาออกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสาวรส คุณาปัญญา. (2552). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทต่างประเทศแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- อรจักร สรณานนทราช. (2545). ความผูกพันต่อองค์กรไม่หวังผลกำไรของพนักงาน : กรณีศึกษาสถาบันคีนันแห่งเอเชีย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อภิสิทธิ์ รักษาวงศ์. (2545). ความผูกพันองค์กรของบุคลากรสังกัดศูนย์พัฒนาปิโตรเลียมภาคเหนือ กรมการพลังงานทหาร. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2546). *เอกสารประกอบการบรรยายวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์*. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- Allen, N.J.; & Meyer. J.P. (1990). "The Measurement and Antecedents of affective, continuance and normative to the Organization" *Journal of Occupational Psychology*. 63: 18.
- Bluman, Allan G. (2004). *Elementary Statistics: A Step by Step Approach*. New York.
- Bruce, Buchanan. (1974, March). Building Organizational Commitment. The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*. 5(19): 533.
- Cronbach, Lee J. (1951). *Essentials of Psychological testing 3rd ed.* New York: Harper & Row Publisher.
- Gordon, J.R. (2002). *Organization Behavior: A Diagnostic Approach*. (7th ed.). New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Greenberg, J; & Baron, R.A. (1995). *Behavior in Organization : Understanding and Managing the Human side of Work*. Boston: Allyn and Bacon.
- Herzberg, F.; B. Mausmer; & B.B. Snyderman. (1959). *The Motivation to Work*. (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Huse, E.F.; & T.G. Cummings. (1985). *Organization Development and Change 3d ed.* Minnesota: West Publishing.
- Kossen, Stan. (1991). *"The Human side of Organizations."* New York: Harper Collins 5th ed.
- March, James G; Simon; & Herbert, Alexander. (1958) *"Organization with the Collaboration of Harold Guetzhaw."* New York: Wiley.
- Mathis, Robert L; & Jackson, John H. (1994). *Human Resource Management*. 7th ed. New York: West Publishing.
- Milton, C.R. (1981). *Human Behavior in Organizations: Three Levels of Behavior*. New Jersey: Prentice- Hall Inc.
- Miner, J.B. (1992). *Industrial Organizational Psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Mowday. R.T.; et al. (1974). *"Employee – organization linkages: The Labour Management Quality of Working Life Project at Parkside Hospital."* "Organization Development in Health Care Organization. New York: Addison-Wesby.
- Porter, L.W.; et al. (1974, October). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technician. *Journal of Applied Psychology*. 15(59): 603-609.
- Quible, Zane K. (1996). *"Administrative office management 6th ed."* Singapore: Prentice-Hall.

- Schutz, D.P; & Schutz, S.E. (1994) *Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organization Psychology*. New York: Macmillan Publishing.
- Skrovan, D.J. (1983). *Quality of Work Life: Perspective for Business and the Public Sector*. Masschusetts: Addisin-Wesley.
- Steers, R.M. (1977). *Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment*. N.Y: McGraw-Hill.
- Steer, R.M.; & L.W. Porter. (1979). *Motivation and Work Behavior*. (2d ed). New York: McGraw - Hill Inc.
- Sweeney, P.D; & D.B. Mcfarlin. (2002). *Organization Behavior: Solution for Management*. New York: The McGraw- Hill Companies, Inc.
- Taro Yamane. (1967). *"Statistics: An introductory Analysis 2nded"*. NewYork: Harper and Row.
- Umstot, D.D. (1984). *Understanding Organizational Behavior*. Minnesota: West Publishing.
- Vroom. (1994). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Walton. R.E. (1974). Improving the Quality of Work Life, *Harvard Business review*. 4(7): 12 – 14.



ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามโปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () และเติมคำในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() 21-28 ปี () 29-36 ปี () 37-44 ปี
() 45-52 ปี () 53 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() โสด () สมรส / อยู่ด้วยกัน
() หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งงานปัจจุบัน

() พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 2-3
() พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับ 4-7
() พนักงานระดับผู้บริหาร

6. อายุการทำงานจนถึงปัจจุบัน

() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี () 4 – 6 ปี () 7 – 9 ปี
() 10 – 12 ปี () มากกว่า 12 ปีขึ้นไป

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท () 9,001 – 19,000 บาท
 () 19,001 – 29,000 บาท () 29,001 – 39,000 บาท
 () มากกว่า 39,000 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ และให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5	เห็น ด้วย 4	ไม่ แน่ใจ 3	ไม่เห็น ด้วย 2	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง 1
ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม					
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่ง และปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ					
2. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการ ใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพใน ปัจจุบัน					
3. ท่านรู้สึกพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน และ ผลตอบแทนประจำปี (โบนัส)					
ด้านสภาพการทำงานปลอดภัย					
1. สภาพแวดล้อมทางกายภายในองค์กรมี ความเหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้ สะดวกสบาย					
2. สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกันและ รักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ					
3. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่จะอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่าง เพียงพอเหมาะสมกับปริมาณงานและจำนวน ผู้ปฏิบัติงาน					

ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ					
1. ท่านมีโอกาสได้นำความรู้ความสามารถของท่านมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
2. ท่านได้รับการสนับสนุน และส่งเสริมให้ได้ศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถตลอดเวลา					
3. ท่านได้รับคำชมเชยหรือรางวัลจากการทำงานที่ประสบความสำเร็จ					
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน					
1. ท่านมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
2. การพิจารณาความดีความชอบและการปรับเงินเดือนมีกระบวนการที่ยุติธรรม					
3. การปฏิบัติงานของท่านทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้					
ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร					
1. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานในการทำงานอย่างดี					
2. ในองค์กรของท่านมีการจัดกิจกรรมหรืองานสังสรรค์ระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้ บังคับบัญชา และระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
3. ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร					
ด้านประชาธิปไตยในองค์กร					
1. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร					

ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5	เห็น ด้วย 4	ไม่ แน่ใจ 3	ไม่เห็น ด้วย 2	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง 1
2. ท่านได้รับความเสมอภาคหรือความเท่าเทียมกันในการทำงานทั้งในกฎระเบียบและความมั่นคงในการทำงาน					
3. ผู้บังคับบัญชาเคารพการตัดสินใจของท่านในงานที่ท่านรับผิดชอบ					
ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว					
1. ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัวและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม					
2. ท่านมีเวลาพักผ่อนเพียงพอและมีเวลาในการดูแลสุขภาพตนเองได้					
3. ท่านมีเวลาร่วมงานสังคมและทำกิจกรรมกับเพื่อนในโอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสม					
ด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม/องค์กร					
1. ท่านมีความภูมิใจในอาชีพและองค์กรของท่าน					
2. เมื่อมีบุคคลกล่าวถึงองค์กรของท่านอย่างเสียๆหายๆ ท่านจะรีบเข้าไปชี้แจงโดยทันที					
3. มีการรณรงค์ให้บุคลากรในองค์กรตระหนักในการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ และให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5	เห็น ด้วย 4	ไม่ แน่ใจ 3	ไม่เห็น ด้วย 2	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง 1
ด้านการติดต่อสื่อสาร					
1. องค์การของท่านมีการติดต่อ สื่อสารกันอย่างเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน					
2. ท่านพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของท่าน					
ด้านลักษณะงานที่ทำ					
1. ท่านมีความพึงพอใจต่องานของท่านมาก					
2. ท่านมีความพึงพอใจต่อปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย					
ด้านบริษัทและการดำเนินงาน					
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายและรูปแบบการบริหารงานขององค์การของท่าน					
2. ท่านมีความพึงพอใจที่จะทำงานในองค์การของท่านต่อไปในอนาคต					
ด้านลักษณะทางสังคม					
1. ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนที่ทำงานได้อย่างสบายใจ					
2. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานกับองค์กรนี้					

ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ และให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5	เห็น ด้วย 4	ไม่ แน่ใจ 3	ไม่เห็น ด้วย 2	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง 1
ด้านทัศนคติ					
1. ท่านจะมีความสุขมากเมื่อได้ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป					
2. ท่านจะทุ่มเทแรงกายและสติปัญญาเพื่อทำงานที่ท่านรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ					
3. ท่านภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้					
ด้านพฤติกรรม					
1. ความหลากหลายของงานทำให้ท่านสนุกกับงานและไม่อยากจะลาออกจากองค์กรนี้					
2. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ					
3. ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป					
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม					
1. ท่านเสียสละและอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงชื่อเสียงและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรเป็นสำคัญ					
2. การรักษาชื่อเสียงขององค์กรเป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนควรปฏิบัติ					
3. ท่านพร้อมที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใดๆ					



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ

รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ ดร. วรินทร์รา ศิริสุทธิกุล

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวศรียรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์
วันเดือนปีเกิด	2 มกราคม 2531
สถานที่เกิด	จังหวัดลพบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	87 ถ.สุระสงคราม ต.ท่าหิน อ.เมือง จ.ลพบุรี 15000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2553	วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร จากมหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
พ.ศ.2555	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

