

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร

สารนิพนธ์
ของ
รสสุคนธ์ ฤาชาเกียรติกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2550

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร

สารนิพนธ์
ของ
รศสุคนธ์ ฤาชาเกียรติกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2550
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร

บทคัดย่อ
ของ
รศสุคนธ์ ฤาชาเกียรติกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2550

รศสุคนธ์ ฤาชาเกียรติกุล. (2550). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิกการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน เงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากร ของธนาคาร วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านกระบวนการจัดการกับคุณภาพชีวิตการทำงานกับความจงรักภักดีในองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความจงรักภักดีในองค์กร ตามแนวความคิดของริชาร์ด อี วัลตัน (Richard E. Walton) โดยแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้อง สุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย จำนวน 230 คน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก การเก็บข้อมูลมีแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย 4 ตอน ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน และความจงรักภักดีในองค์กร โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าทดสอบด้วยวิธี t – test การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว การหาค่าทดสอบด้วยวิธีการหาค่าความแปรปรวนทางเดียว ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด และหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มี อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการโดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิจัยดังกล่าวนำไปสู่การสรุปเป็นข้อเสนอแนะได้ว่า ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งหากได้ทำการส่งเสริมและพัฒนานโยบายดังกล่าวแล้ว ก็จะสามารถส่งผลอันดีต่อความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย และทำให้เพิ่มประสิทธิผลในการบริหารทรัพยากรบุคคล ต่อไป

OPERATION STAFFS' OPINION ON WORKING LIFE QUALITY ORGANIZATION
AFFECTING LOYALTY AT HSBC (THAILAND)

AN ABSTRACT

BY

ROSSUKON LUECHAKEAITTIKUL

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

May 2007

Rossukon Luechakeaittikul. (2007). *Operation Staff's Opinion on Working Life Quality Organization Affecting Loyalty at HSBC (Thailand)*. Master's Project, M.B.A (Management). Bangkok: Graduated Scholl, Srinakharinwirot University. Project Assoc. Prof. Sirivan Serirat.

The purpose of this research is to study the operation Staff's opinion on Working Life Quality Organization Affecting Loyalty at HSBC (Thailand) which is categorized by individual data : gender, age, status, education level, position, salary, working period, transportation method and transportation to explore the relationship between process management factors and affecting loyalty at HSBC (Thailand) and to explore the relationship between working life quality and affecting loyalty at HSBC (Thailand) by using the following 8 aspects of working life quality indicators according to Richard E. Walton's idea including : adequate and fair compensation, safe and healthy working condition, development of human capacities, growth and security, social integration, constitutionalism, total life space and social relevance

The sample group used in this research are 230 operation staff's HSBC (Thailand). They were selected by the stratify random sampling and convenience sampling method respectively. The questionnaire comprises 4 parts including individual data, process management factors and working life quality. The analytical statistic tech'niques used are percentage, mean standard deviation, t-test value, One-way ANOVA pair differences analyzed by Least Significant Difference (LSD) and Pearson product moment correlation coefficient.

The results of this study are shower as follows:

The HSBC (Thailand) operation staff's opinion on the working life quality organization affecting loyalty at HSBC (Thailand) categorized by individual data is showed that the operation staff which has different age and working hour affects loyalty at HSBC (Thailand) at the statistical significance level of 0.01 and 0.05 respectively.

The factors of process management are related to the rather low level and the trend of organization loyalty of operation staff at HSBC (Thailand) at the statistical significance level of 0.01

The factors of working life quality are related to the rather low level and the trend of organization loyalty of operation staff at HSBC (Thailand) at the statistical significance level of 0.01

The result of the above research lead to the conclusion that the management should set policy of developing the working life quality that if the management enhance and develop the policy, it will positively affect to the organization loyalty of operation staff at HSBC (Thailand) and increase efficiency of human resource management in the future.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์สารนิพนธ์เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร ของ รสสุคนธ์ ฤาชาเกียรติกุล ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

..... คณะกรรมการสอบ
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2550

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และความช่วยเหลือ ตลอดจน ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ และรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความเมตตาของท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม รวมทั้งคุณอาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ และอาจารย์พิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจทุกท่านที่ได้กรุณาอบรมสั่งสอนวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

ขอขอบคุณ บิดา มารดา และพี่น้อง ซึ่งให้การสนับสนุนและคอยชี้แนะในการศึกษาเล่าเรียน มาโดยตลอด อีกทั้งยังคอยให้กำลังใจมาโดยตลอด

ขอขอบคุณ เพื่อนๆ ทุกคน ที่คอยช่วยเหลือและแนะนำในการจัดทำวิจัยของผู้วิจัยมาโดยตลอด

ขอขอบคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่สละเวลาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอให้งานวิจัยนี้ได้เป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจและผู้ที่เกี่ยวข้อง คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้บิดามารดาตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่าน

รศสุคนธ์ ฤาชาเกียรติกุล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
สมมติฐานงานวิจัย.....	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	15
องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	19
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	31
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ.....	35
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี.....	38
ความหมายของความคิดเห็น.....	39
ประวัติและความเป็นมาของธนาคาร HSBC ประเทศไทย.....	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	55
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	59
การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง.....	59
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	67
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	94
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	151
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	151
ความสำคัญของการวิจัย.....	151
สมมติฐานในการวิจัย.....	152
ขอบเขตของการวิจัย.....	152
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	154
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	159
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	159
สรุปผลการวิจัย.....	161
อภิปรายผลการวิจัย.....	172
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	179
ข้อเสนอแนะเพื่อทำวิจัยครั้งต่อไป.....	180
บรรณานุกรม.....	181
ภาคผนวก.....	185
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	194

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์.....	72
2 แสดงจำนวนร้อยละ จำแนกตามเพศ.....	75
3 แสดงจำนวนร้อยละ จำแนกตามอายุ.....	76
4 แสดงจำนวนร้อยละ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	76
5 แสดงจำนวนร้อยละ จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด.....	77
6 แสดงจำนวนร้อยละ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	77
7 แสดงจำนวนร้อยละ จำแนกตามเงินเดือน.....	78
8 แสดงจำนวนร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นบุคลากรของธนาคาร.....	79
9 แสดงจำนวนร้อยละ จำแนกตามวิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน.....	80
10 แสดงจำนวนร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน.....	81
11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ.....	82
12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และรายด้าน.....	83
13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและ ยุติธรรมโดยรวม และรายข้อ.....	84
14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและ ปลอดภัยโดยรวม และรายข้อ.....	85
15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านโอกาสและ การพัฒนาความสามารถโดยรวม และรายข้อ.....	86
16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความมั่นคงและ ความก้าวหน้าในงานโดยรวม และรายข้อ.....	88
17 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการบูรณาการทางสังคมโดยรวม และรายข้อ.....	89
18 แสดงค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านลักษณะประชาธิปไตย ในองค์กรโดยรวม และรายข้อ.....	89

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับ ชีวิตส่วนตัวโดยรวม และรายชื่อ.....	90
20 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และ ความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม และรายชื่อ.....	91
21 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านความจงรักภักดี ในองค์กรโดยรวม และรายชื่อ.....	92
22 แสดงการทดสอบความเท่ากันหรือไม่เท่ากันของค่าแปรปรวนของเพศต่อ ความจงรักภักดีในองค์กร.....	95
23 แสดงการเปรียบเทียบความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตามเพศ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย.....	95
24 แสดงการทดสอบความเท่ากันหรือไม่เท่ากันของค่าแปรปรวนของอายุ ต่อความจงรักภักดีในองค์กร.....	96
25 แสดงความแตกต่างของความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตามอายุ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย.....	97
26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตามอายุ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย.....	98
27 แสดงการทดสอบความเท่ากันหรือไม่เท่ากันของค่าแปรปรวนของ สถานภาพสมรสต่อความจงรักภักดีในองค์กร.....	101
28 แสดงการเปรียบเทียบความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตามสถานภาพสมรส ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย.....	102
29 แสดงการทดสอบความเท่ากันหรือไม่เท่ากันของค่าแปรปรวนของ วุฒิการศึกษาสูงสุดต่อความจงรักภักดีในองค์กร.....	103
30 แสดงการเปรียบเทียบความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย.....	103
31 แสดงการทดสอบความเท่ากันหรือไม่เท่ากันของค่าแปรปรวนของ ตำแหน่งงานต่อความจงรักภักดีในองค์กร.....	105

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
32 แสดงการเปรียบเทียบความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย.....	106
33 แสดงการทดสอบความเท่ากันหรือไม่เท่ากันของค่าแปรปรวนของเงินเดือนต่อ ความจงรักภักดีในองค์กร.....	107
34 แสดงความแตกต่างของความจงรักภักดีในองค์กรจำแนกตามเงินเดือนของ พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย.....	107
35 แสดงการทดสอบความเท่ากันหรือไม่เท่ากันของค่าแปรปรวนของระยะเวลาการ ปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารต่อความจงรักภักดีในองค์กร.....	108
36 แสดงความแตกต่างของความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตามระยะเวลา การปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย.....	109
37 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตาม ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร HSBC ประเทศไทย.....	110
38 แสดงการทดสอบความเท่ากันหรือไม่เท่ากันของวิธีที่ใช้ในการเดินทาง มาทำงานธนาคารต่อความจงรักภักดีในองค์กร.....	113
39 แสดงความแตกต่างของความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตามวิธีที่ใช้ในการเดินทาง มาทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย.....	114
40 แสดงการทดสอบความเท่ากันหรือไม่เท่ากันของระยะเวลาในการเดินทาง ทำงานต่อความจงรักภักดีในองค์กร.....	115
41 แสดงความแตกต่างของความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการเดิน ทางมาทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย.....	115
42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการจัดการโดยรวม และ รายตัวแปร กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย.....	116

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และรายด้านกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย.....	121
44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย.....	125
45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุ่มลักษณะและ ปลอดภัยโดยรวมกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย.....	128
46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ โดยรวมกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย.....	131
47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โดยรวมกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย.....	134
48 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการบูรณาการทางสังคมโดยรวม กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย.....	137
49 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านประชาธิปไตยในองค์กรโดยรวม กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย.....	140
50 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว โดยรวมกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย.....	143
51 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการคำนึงถึงประโยชน์และ ความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวมกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงาน ระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย.....	145

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

52 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	148
------------------------------------	-----

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงอิทธิพลของสภาพแวดล้อม.....	16
2 แสดงโมเดลของความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ 2 มิติ.....	18
3 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	31
4 แสดงทฤษฎีความคาดหวังของ.....	34

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

เมื่อปฏิบัติงานนอกจากจะปรารถนาให้ได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการอื่น ๆ ที่คุ้มค่าและเป็นธรรมเพื่อนำไปเป็นปัจจัยสร้างความมั่นคงในชีวิตสร้างการยอมรับในสังคม และสร้างสุขภาพดีไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ ดังนั้นการทำงานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ เพราะเป็นโอกาสที่ทำให้เกิดการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้ใช้แรงงานกับบุคคลอื่น ๆ กับสถานที่ กับขั้นตอนและเรื่องราวต่าง ๆ ตลอดจนความคิดเห็นทั้งหลายจากผู้เกี่ยวข้อง ดังนั้นการทำงานจึงเป็นการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันจะนำมาซึ่งเกียรติภูมิและความพึงพอใจในชีวิต

เมื่อมนุษย์ได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจ ก็จะช่วยให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่จะส่งเสริมให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ซึ่งย่อมถือได้ว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และจะส่งผลต่อชีวิตโดยส่วนรวมของบุคคลผู้นั้นให้เป็นสุข ซึ่งแสดงถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย อันเป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาประเทศด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นการพัฒนาให้บุคคลเหล่านี้รู้จักที่จะปรับตัวให้เข้ากับชีวิตการทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานได้อย่างมีความสุข เพื่อที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงชีวิตการทำงานไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งก็คือการมุ่งไปสู่สิ่งที่เรียกว่า การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ดังเช่นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – 2544) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานปัจจุบันเนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนของสังคมที่มีคุณค่า ปัจจุบันคนส่วนใหญ่ต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตได้ดำรงอยู่ได้และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อมนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่ในสำนักงาน อาจกล่าวได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ และยังเชื่อว่าในอนาคตอันใกล้มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก ดังนั้นสถานที่ทำงานจึงควรมีสภาวะที่เหมาะสมทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคง ความรู้สึกดังกล่าวควรจะเป็นสิ่งที่คนทำงานได้ประสบจากที่ทำงานได้ไม่น้อยกว่าเมื่อบุคคลเหล่านั้นอยู่ที่บ้าน เมื่อเป็นเช่นนี้คนทำงานจะมีสติสัมปชัญญะจดจ่ออยู่กับงานให้เกิดผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นั่นหมายถึง พนักงานควรจะได้รับเงินเดือนที่เหมาะสม ได้รับการรักษาพยาบาลเมื่อมีการเจ็บป่วย ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มเติม ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม เป็นต้น

เมื่อมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูงจะช่วยให้พนักงานมีสุขภาพจิตที่ดี และมี ศักยภาพในการทำงานสูงเช่นกัน ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้งานที่รับมอบหมายสำเร็จลงอย่างมีประสิทธิภาพ ดังเป้าหมายที่องค์กรมุ่งหวัง พนักงานจะมีความพึงพอใจต่องานที่กระทำรู้สึกรัก และเกิดความรู้สึกจงรักภักดีในองค์กรของตน ซึ่งจะช่วยให้อาจสามารถรักษาพนักงานที่มีศักยภาพไว้กับองค์กรได้นานช่วยลดการออกจากงาน ขาดงาน และการหมุนเวียนงาน ที่จะส่งผลกระทบต่อความไม่ต่อเนื่องของงาน และการขาดบุคคลากรในงานทำงาน อันเป็นผลกระทบต่อเป้าหมายขององค์กร

HSBC เป็นกลุ่มสถาบันการเงินชั้นนำแห่งหนึ่งของโลก ก่อตั้งขึ้นในฮ่องกงเมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2408 (ค.ศ.1865) โดยกลุ่มพ่อค้าชาวยุโรปและนักธุรกิจท้องถิ่นชาวจีน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการค้าระหว่างกันในฮ่องกง ประเทศจีน และประเทศญี่ปุ่น ต่อมาในปีเดียวกันได้ขยายสำนักงานสาขาออกไปที่เมืองเซี่ยงไฮ้ และที่กรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษตามลำดับ จากนั้นในปี พ.ศ. 2422 ได้ขยายสาขาไปที่นิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา และปี พ.ศ. 2431 ขยายสาขามาที่กรุงเทพฯ และได้เปิดสาขาเพิ่มขึ้นตามเมืองใหญ่ ๆ ในประเทศต่าง ๆ

ธนาคาร HSBC ประเทศไทย เริ่มเปิดทำการในประเทศไทยครั้งแรก ณ อาคาร สำนักงานเก่าของสถานกงสุลเบลเยียมถนนเจริญกรุง เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2431 นับได้ว่าเป็น ธนาคารต่างชาติ แห่งแรกในประเทศไทยซึ่งเป็นการลงทุนของประเทศอังกฤษโดยเปิด ดำเนินการถึง ณ ปัจจุบัน

ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ได้ตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นหัวใจแห่งความสำเร็จขององค์กรไม่ว่าจะปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับใด และจะพัฒนาบุคคลากรให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อไม่ให้พนักงานมีผลงานอยู่ในระดับต่ำกว่ามาตรฐานที่ธนาคารกำหนดไว้ โดยนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลของธนาคารฯ มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานส่งเสริมและให้โอกาสพนักงานในการพัฒนาศักยภาพของตน โดยสนับสนุนการพัฒนาสายอาชีพของพนักงานพัฒนาทักษะความรู้ ประสบการณ์ และความสามารถ เพื่อความเป็นเลิศและความก้าวหน้าทางสายอาชีพของตนเองในธนาคาร โดยครอบคลุมถึงแนวทางในการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน การเลื่อนขั้น ตำแหน่งงานของพนักงาน และโอกาสทางสายอาชีพในต่างประเทศเพื่อพร้อมปรับตัวและตอบสนองความต้องการทางธุรกิจของธนาคารที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยยึดถือหลักความโปร่งใสและความยุติธรรมในการตัดสินใจพิจารณาเลื่อนตำแหน่งพนักงาน และการปรับเงินเดือนเพื่อช่วยสร้างความจงรักภักดีในองค์กร และส่งผลดีต่อการดำเนินธุรกิจอย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาในเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทยที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรโดย

เลือกพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัย เนื่องจาก ธนาคาร HSBC ประเทศไทย เป็นธนาคารที่ดำเนินธุรกิจโดยชาวต่างชาติ และผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศ การวิจัยครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของธนาคารฯ ต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน เงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านกระบวนการจัดการกับคุณภาพชีวิตทำงานกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านกระบวนการจัดการกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย
3. เพื่อนำผลการศึกษาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลในองค์กรในการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ถูกต้องเหมาะสมมากขึ้น
5. ผลการศึกษาค้นคว้าอาจเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีลักษณะการทำงานคล้ายคลึงกันรวมทั้งผู้วิจัยท่านอื่นซึ่งสนใจจะทำการศึกษาในเรื่องที่มีลักษณะเช่นเดียวกันนี้

ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรเป็นการศึกษาถึง ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร โดยใช้ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวความคิดของริชาร์ด อี วัลตัน (Richard E. Walton) โดยแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย
3. ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน
5. ด้านการบูรณาการทางสังคม
6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร
7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
8. ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

ประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยเลือกกลุ่มประชากรเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่ายสำหรับการทำวิจัยเนื่องจาก ธนาคาร HSBC ประเทศไทย เป็นธนาคารที่ลงทุนโดยชาวต่างชาติ เป็นผลให้ผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศ โดยมีพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งสิ้น 475 คน ได้แก่ ระดับตำแหน่ง Band 7 คือ พนักงาน หัวหน้าแผนก / เจ้าหน้าที่ควบคุมงาน จำนวน 301 คน และระดับตำแหน่ง Band 8 คือ เจ้าหน้าที่ทั่วไป จำนวน 174 คน (ข้อมูลฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ณ วันที่ 30 เมษายน 2549)

กลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Taro yamane) กำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05) แทนค่าสูตรได้ดังนี้

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

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{475}{1 + (475 \times 0.05)^2}$$

$$= 217 \text{ คน}$$

ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแบบสอบถามเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถามจำนวน 5% คิดเป็น 13 คน ดังนั้นรวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 230 คน

2. ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างระดับชั้นอย่างมีสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)

$$\text{จำนวนตัวอย่างของพนักงานปฏิบัติการ} = \frac{\text{ประชากรในแต่ละตำแหน่ง} \times 230}{\text{ประชากรรวมของพนักงานปฏิบัติการ}}$$

สรุปจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละระดับตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ
ตำแหน่ง Band 7 คือ พนักงานหัวหน้าแผนก / เจ้าหน้าที่ควบคุมงาน จำนวน 146 คน
ตำแหน่ง Band 8 คือ เจ้าหน้าที่ทั่วไป จำนวน 84 คน
รวม จำนวน 230 คน

3. ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนก ดังนี้

1.1.1. เพศ

- ชาย
- หญิง

1.1.2 อายุ

- 22 – 25 ปี
- 26 – 29 ปี
- 30 – 33 ปี
- 34 – 37 ปี
- มากกว่า 38 ปี ขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพสมรส

- โสด
- อยู่ด้วยกัน / สมรส
- หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

1.1.4 วุฒิการศึกษาสูงสุด

- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 ตำแหน่งงาน

- ระดับตำแหน่งงาน Band 7
- ระดับตำแหน่งงาน Band 8

1.1.6 เงินเดือน

- 15,000 - 18,999 บาท
- 19,000 - 22,999 บาท
- 23,000 - 26,999 บาท
- 27,000 - 30,999 บาท
- 31,000 บาท ขึ้นไป

1.1.7 ระยะเวลาการเป็นบุคลากรของธนาคาร.....ปี.....เดือน

1.1.8 วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน

- รถยนต์ส่วนตัว
- มอเตอร์ไซด์ส่วนตัว
- รถเมล์โดยสารประจำทาง
- รถตู้
- รถไฟฟ้า BTS
- รถไฟฟ้ามหานคร MRT
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

1.1.9 ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน ชั่วโมง.....นาที

1.2 ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ

1.3 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งแบ่งเป็น 8 ด้าน

- 1.3.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
- 1.3.2 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย
- 1.3.3 ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ
- 1.3.4 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน
- 1.3.5 ด้านการบูรณาการทางสังคม
- 1.3.6 ด้านประชาธิปไตยในองค์กร
- 1.3.7 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
- 1.3.8 ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

2. ตัวแปรตาม ความจงรักภักดีในองค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความคิดเห็น** หมายถึง ความคิด ความเชื่อหรือความรู้สึกอันเนื่องมาจากการรับรู้ในคุณภาพชีวิตการทำงานใน ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

2. **คุณภาพชีวิตการทำงาน** หมายถึง เป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคล หรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน คือ

2.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้างเงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือ องค์กรอื่นๆ ด้วย

2.2 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพ และ ทางด้านจิตใจ นั่นคือสภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

2.3 ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

2.4 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานได้รับการเตรียมความรู้และทักษะเพื่อหน้าที่สูงขึ้น ช่วยให้ปฏิบัติงานได้มีความมั่นคงในอาชีพความมั่นคงทางรายได้หรือตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

2.5 ด้านบูรณาการทางสังคม หมายถึง โอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน การได้รับความยอมรับนับถือ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของ ระบบคุณธรรม

2.6 ด้านประชาธิปไตยในองค์กร หมายถึง วิธีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยมีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาคและมีการปกครองด้วยกฎหมาย

2.7 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล นั่นคือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป การกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องครัดเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

2.8 ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน

3. **ธนาคาร** หมายถึง ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด

4. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้คอร์ปอเรชั่น จำกัด

5. **พนักงานระดับปฏิบัติการ** หมายถึง พนักงานหัวหน้าแผนก / เจ้าหน้าที่ควบคุมงานระดับตำแหน่งงาน Band 7 และเจ้าหน้าที่ทั่วไป ระดับตำแหน่งงาน Band 8

6. **วุฒิการศึกษาสูงสุด** หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

7. **ระยะเวลาการเป็นบุคลากรของธนาคาร** หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเฉพาะธนาคาร HSBC ตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

8. **ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ** หมายถึง องค์ประกอบของด้านระบบการบริหารงาน ภายในขององค์กร ได้แก่ การวางแผน การจัดหน่วยงาน การบริหารงานด้านบุคลากร การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน การควบคุมและตรวจสอบด้านการเงิน

8.1 การวางแผน หมายถึง คือการศึกษาข้อมูลในปัจจุบันและคาดการณ์ในอนาคต และวางแผนเป้าหมายและแนวทางปฏิบัติไว้ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

8.2 การจัดหน่วยงาน หมายถึง คือ กำหนดโครงสร้างของหน่วยงาน การแบ่งส่วนงานการจัดสายงานตำแหน่งต่าง ๆ กำหนดอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน

8.3 การบริหารงานด้านบุคลากร หมายถึง การจัดตัวบุคคล ได้แก่ การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การพัฒนาบุคลากร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี การประเมินผลการทำงาน การให้พ้นจากงาน

8.4 การอำนวยการ หมายถึง การตัดสินใจ การวินิจฉัย สั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา และควบคุมการปฏิบัติงาน

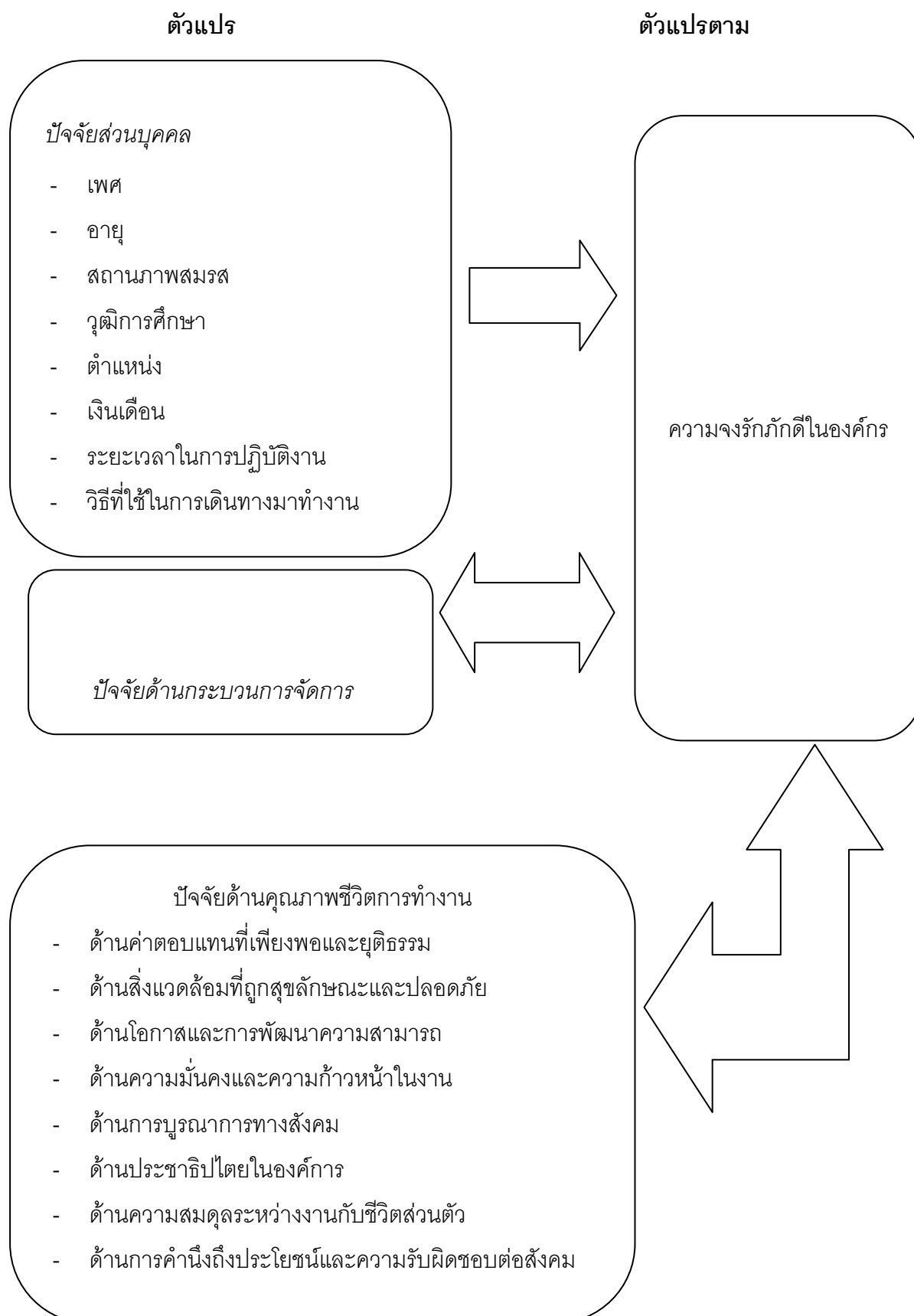
8.5 การประสานงาน หมายถึง การประสานกิจการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน ให้เกิดความร่วมมือเพื่อดำเนินไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

8.6 การรายงานผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การได้รับทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานว่าก้าวหน้าไปเพียงใดให้แก่ผู้บริหารและสมาชิกของหน่วยงานได้รับทราบอย่างทั่วถึง

8.7 การงบประมาณ หมายถึง การจัดทำงบประมาณ บัญชีการใช้จ่ายเงิน การควบคุมและตรวจสอบทางการเงิน

16. **ความจงรักภักดีต่อธนาคาร HSBC** หมายถึง การที่บุคคลมีความรักและยึดมั่นในสิ่งใดสิ่งหนึ่งอยากนักที่จะมีใครมาแปรเปลี่ยนได้ในที่นี้หมายถึงความภักดีที่พนักงานมีต่อธนาคาร HSBC โดยไม่คิดจะโยกย้ายงานไปธนาคารอื่นด้วยเหตุผลที่ว่ามีความพึงพอใจต่อตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเป็นอย่างดี โดยพิจารณาจากพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงาน ความรู้สึกของพนักงานต่อธนาคาร

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า



สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน เงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นบุคลากรของธนาคาร วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ หมายถึง องค์ประกอบของด้านระบบการบริหารงานภายในขององค์กร ได้แก่ การวางแผน การจัดหน่วยงาน การบริหารงานด้านบุคลากร การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน การควบคุมและตรวจสอบด้านการเงินมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมของ ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคาร HSBC ประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจรรู้สึกดี
7. ความหมายของความคิดเห็น
8. ประวัติของ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

“คุณภาพชีวิต” (Quality of life) เป็นคำที่มีความหมายกว้างและมีขอบเขตไม่แน่นอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้และความรู้ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลแต่ละคน นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ นักศึกษา และนักสังคมสงเคราะห์ได้ให้คำนิยามไว้หลากหลาย ซึ่งอาจจะคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันไปในแต่ละสังคม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความสนใจ การศึกษา อาชีพ ประเพณี วัฒนธรรม กาลเวลา และสถานที่

“คุณภาพชีวิตการทำงาน” เป็นคำที่เริ่มรู้จักกันในประเทศเมื่อมีแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2525 – 2529) มาใช้ ซึ่งได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาและการดำเนินการมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนไทย โดยดำเนินการต่อเนื่องมาตลอดจนถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – 2544) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549)

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่าได้มีผู้ที่ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” ดังรายละเอียดต่อไปนี้

คุณภาพชีวิตการทำงาน ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมาย โดยแยกเป็น 2 คำ คือ “คุณภาพ” หมายถึง ลักษณะความดี ลักษณะประจำตัวบุคคลหรือสิ่ง

ของ “ชีวิต” หมายถึง ความเป็นอยู่ ดังนั้น คุณภาพชีวิต หมายถึง ลักษณะความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล หรือเมื่อรวมคำว่า “การทำงาน” เข้าไปด้วย จึงหมายถึงลักษณะความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดีของบุคคล

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2549) “คุณภาพชีวิตในการทำงาน” หมายถึง การมีชีวิตการทำงานที่มีความสุขทั้งทางกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ ต้องเริ่มต้นจากผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพบุคลากร โดยสร้างองค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน อาทิ สร้างบรรยากาศที่ดีและปลอดภัยในการทำงาน จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน ทั้งการพัฒนาทักษะอาชีพและกิจกรรมสันทนาการเพื่อสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ร่วมงานทุกระดับ ซึ่งเมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นย่อมมีขวัญกำลังใจ มุ่งมั่นในการสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพให้แก่บริษัทได้เพิ่มขึ้น ลดปัญหาพนักงานลาออกและลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของสถานประกอบการลงสำหรับฝ่ายพนักงาน นอกจากค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น ความสุขในชีวิตการทำงานจะส่งผลดีต่อสุขภาพกายสุขภาพจิต ทำให้คนทำงานสามารถบริหารจัดการชีวิตส่วนตัวให้ดำเนินควบคู่ไปกับชีวิตการทำงานได้อย่างสมดุล ซึ่งชีวิตครอบครัวที่อบอุ่นมีความสุขนี้เอง จะเป็นปรการสร้างการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ

วอลตัน (สรวงสรรค์ ต๊ะปิ่นตา. 2541 : 21; อ้างอิงจาก Walton. 1974 ; 12 - 16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิต การทำงานไว้ว่า เป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคล หรือสังคมขององค์การที่ทำงาน ประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์การ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมและยังมีความหมายที่กว้างขึ้น มิใช่แค่กำหนดแต่เวลาในการทำงาน สัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือมิใช่เพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานเด็กหรือจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่มีความหมายรวมไปถึงความต้องการและความปรารถนาในชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานที่ดีขึ้นด้วย

บลูสโตน (นฤตล มีเพียร. 2541; อ้างอิงจาก Bluestone. 1977.) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าหมายถึง การสร้างสรีรกายภาพที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานให้สูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำหรับองค์การซึ่งจะมีผลกระทบต่องานชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือได้หมายความว่ารวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น

เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้สมาชิกในองค์กรในทุกระดับ ได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานในองค์กรย่อมทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

เกสท์ (ภวนัย น้อยวงศ์. 2541 : 9 ; อ้างอิงจาก Guest. 1979 : 9) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการ ทำงานว่า หมายถึง ปฏิกริยาของบุคคลต่อการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลอันเนื่องมาจาก ประสบการณ์ในการทำงาน นั่นคือคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกทั้งหลายของบุคคล เกี่ยวกับทุกมิติของการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและคุณค่าที่แฝงอยู่ภายในการทำงานในชีวิตของบุคคล

เบนเนท (Bennett. 1975 : 688-689) ที่ได้อธิบายว่า คุณภาพชีวิตของบุคคล ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ส่วน ส่วนที่ 1 คือ การที่บุคคลได้มีสิ่งจำเป็นแก่ ความต้องการของชีวิต เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า สุขภาพแข็งแรงไม่เจ็บป่วยบ่อยครั้ง และมีความมั่นคงในชีวิต ส่วนที่ 2 คือ การที่บุคคลมีค่านิยมที่เหมาะสมกับสังคม วัฒนธรรม การเมือง และ สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจ บุคคลแต่ละคนจะใช้องค์ประกอบทั้ง 2 ส่วนนี้ เป็นรากฐานในการตัดสินใจที่มีความสำคัญของชีวิต โดยมีความสมดุลระหว่างความปรารถนา และความเป็นไปได้ที่จะบรรลุถึงความปรารถนาซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายของชีวิต รวมทั้งมีความราบรื่นในครอบครัว

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2532 : 154) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่ง ๆ ปฏิบัติอยู่ในองค์กรโดยพิจารณาถึงว่า เขาผู้นั้นมีความพึงพอใจในสภาพงานนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

บุญแสง ชีวิภากร (2533 : 6) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานคือ ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะต่างมีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะอื่น ๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัว บางคนอาจสนใจที่เนื้องาน บางคนสนใจสภาพแวดล้อมและค่าตอบแทน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อการรับรู้หรือความรู้สึก และก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้น ๆ

เสนาะ ดิยาวี (2543 : 6) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่บ่งชี้ให้เห็นถึงคุณภาพโดยทั่วไปที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน การที่ผู้บริหารดำเนินการต่าง ๆ ที่จะสร้างสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในที่ทำงานที่เอื้อให้เกิดผลผลิตสูง

ผจญ เฉลิมสาร (2540) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง เป็นความหมายที่กว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงาน ของปัจเจกบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์การทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน และสภาพของการทำงานที่ปัจเจกบุคคลมีความรู้สึกทั้งหลายเกี่ยวกับสภาพการทำงาน และผลกระทบต่อสุขภาพ รวมทั้งความคาดหวังในการทำงาน

ติน ปรัชญพทุทธ์ (2530 : 266) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิและคุณค่าความเป็นมนุษย์ของบุคลากร นั่นก็คือ ชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบและสามารถสนองความต้องการพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปในแต่ละยุคสมัย

สิทธิโชค วรรณสันติ (2531 : 15) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ การปรับปรุงงานในองค์การให้สมาชิกได้ตอบสนองความต้องการส่วนตน ผ่านประสบการณ์จากการทำงานในองค์การ

ภูวนัย น้อยวงศ์ (2541) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจโดยรวมต่อสภาพการทำงานในองค์การโดยวัดจากความพึงพอใจในองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจในลักษณะงาน ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากความหมายที่นักวิชาการทั้งในและต่างประเทศที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคลากรในองค์การ ที่มีความต้องการที่จะทำให้ตนเองสามารถปฏิบัติงานในองค์การได้อย่างมีความสุข และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีองค์ประกอบทั้งที่เป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยปัจจัยภายใน ได้แก่ ความพร้อมทางด้านร่างกายและจิตใจ ส่วนปัจจัยภายใน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี การบริหารงานที่มีคุณธรรม นั้นเอง อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัตินั้นเป็นเรื่องยากที่จะทำให้ทุกคนเกิดความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน เพราะคนแต่ละคนย่อมมีความพอใจที่แตกต่างกัน อันมีผลทำให้บุคคลมองหรือรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยในแนวคิดความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานของ วอลตัน เป็นแนวทางในการศึกษา

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานของบุคลากรภายในองค์การควรรวมเรื่องการดูแลสุขภาพในการทำงานเข้าไปด้วย เพราะองค์การใดก็ตามที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพใน

การทำงานจะกระทบต่อขวัญกำลังใจ อารมณ์ และความสุขของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นสุขภาพในการทำงาน (Occupational health) จึงหมายถึง สภาพทางจิตใจ อารมณ์และความเป็นอยู่ทางกายภาพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (Muchinsky 2003 : 340)

จากความหมายดังกล่าวทำให้สุขภาพในการทำงานขึ้นกับปัจจัยใหญ่ ๆ 2 ด้าน คือ

- (1) สุขภาพทางกายที่ดี ซึ่งจะกล่าวถึงความปลอดภัยและอุบัติเหตุในการทำงาน
- (2) สุขภาพจิตที่ดี ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรักษาสุขภาพจิตใจ ความเครียด โดยพฤติกรรมที่แสดงออกคือความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้ทำการวิจัยจะกล่าวถึงเฉพาะคุณภาพชีวิต ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตที่ดี โดยมีรายละเอียดดังนี้

อิทธิพลของสภาพแวดล้อมต่อสุขภาพจิต (Environment influences on mental health) มีปัจจัยต่าง ๆ มากมายที่มีผลต่อสุขภาพจิต แสดงดังรูป



ภาพประกอบ 1 แสดงอิทธิพลของสภาพแวดล้อม

1. โอกาสในการควบคุม (Opportunity of control) ในที่นี้หมายถึง โอกาสที่บุคคลจะสามารถควบคุมกิจกรรมและเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ สุขภาพจิตนั้นเกิดจากสภาพแวดล้อมที่ให้การสนับสนุนต่อการควบคุมส่วนบุคคล การควบคุมมีส่วนประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ (1) โอกาสที่จะตัดสินใจ

เลือก และปฏิบัติได้ของทางเลือกหนึ่งทางเลือก และมีความสามารถที่จะพยากรณ์ผลลัพธ์ของการปฏิบัติได้ (2) ส่วนประกอบที่ 2 จะสร้างรูปแบบเฉพาะที่ไม่สามารถควบคุมได้ เมื่อบุคคลมีอิสระในการตัดสินใจและกระทำ แต่ไม่สามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ได้ไม่รู้พฤติกรรมที่ตามมา และไม่สามารถควบคุมสิ่งที่จะเกิดขึ้น

2. โอกาสในการใช้ทักษะ (Opportunity for skill use) ในที่นี้เป็นโอกาสที่บุคคลสามารถใช้ประโยชน์และพัฒนาทักษะของตนเองได้ มี 2 ประเภท คือ (1) บุคคลสามารถใช้ทักษะที่เขาอยู่เพื่อให้เกิดพฤติกรรมตามที่เขาตัดสินใจเลือก (2) โอกาสในการจัดหาทักษะใหม่ ๆ ซึ่งจะทำให้เขามีระดับการทำงานที่ดีขึ้นและพัฒนาตนเองมากขึ้น

3. เป้าหมายที่เกิดจากภายนอก (Externally generated goals) เป็นโอกาสที่บุคคลจะสามารถมีกิจกรรมการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย หรือความท้าทายจากสภาพแวดล้อมที่เขาต้องการได้ ความหลากหลายของสภาพแวดล้อม (Environmental variety) ในสภาพแวดล้อมขององค์การนั้นสามารถกำหนดเป้าหมายและมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่หลากหลาย ซึ่งจะส่งผลต่อสุขภาพจิตที่ดีและตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของพนักงานได้ ทั้งนี้ต้องพยายามที่จะกำจัดกิจกรรมที่ซ้ำซากหรือสถานที่ที่จำเจออกไป

4. ความชัดเจนของสภาพแวดล้อม (Environmental clarity) เป็นระดับความชัดเจนของสภาพแวดล้อม ซึ่งประกอบด้วย (1) มีการบอกลับเกี่ยวกับผลลัพธ์ของบุคคลที่ชัดเจน (2) ความชัดเจนของบทบาท และความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมและมาตรฐานที่เปิดเผยที่สามารถยอมรับภายใต้สภาพแวดล้อมของบุคคลนี้

5. ความสามารถในการจัดหาเงิน (Availability of money) ความสามารถจะมีรายได้คือมีค่าตอบแทนเพียงพอกับรายจ่าย ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพจิต ถ้าพนักงานมีรายได้ที่เรียกว่าชักหน้าไม่ถึงหลังก็อาจจะทำให้เกิดปัญหาความเครียดตามมา

6. ความมั่นคงทางกายภาพ (Physical security) ลักษณะทางกายภาพขององค์การจะทำให้เกิดสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ในประเด็นนี้จะรวมทั้งการบริโภคอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ การพักผ่อนและการนอน เหล่านี้มีผลต่อสุขภาพในการประกอบอาชีพ

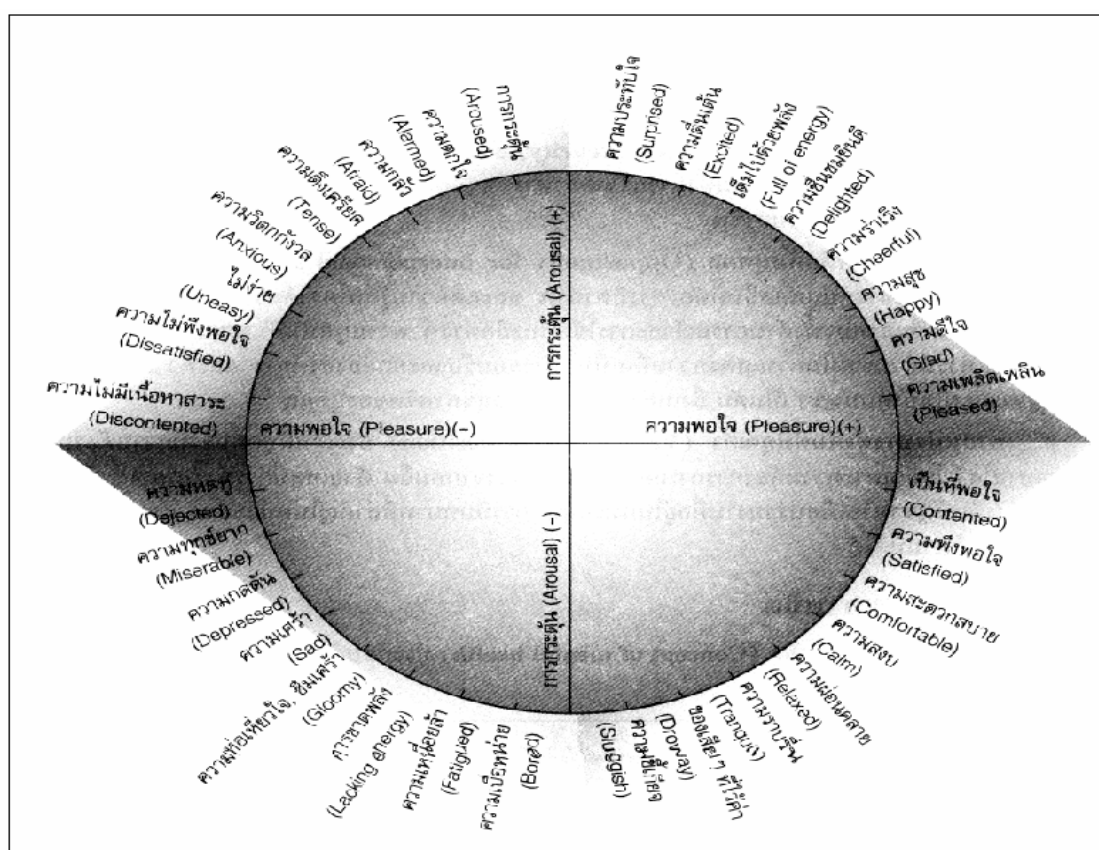
7. โอกาสในการติดต่อกับบุคคล (Opportunity for interpersonal contact) เป็นสภาพแวดล้อมที่แตกต่างในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นที่ต้องการมิตรภาพ และลดความรู้สึกโดดเดี่ยว การติดต่อระหว่างบุคคล การให้สนับสนุนทางด้านสังคม ทั้งด้านอารมณ์และการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ความผูกพันกันระหว่างบุคคล การทำงานร่วมกันเป็นทีม การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นการยอมรับและการยกย่องจากองค์การ และความผูกพันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อสุขภาพจิตของบุคคล

8. ตำแหน่งงานทางสังคมที่มีคุณค่า (Valued social position) ประเด็นนี้ทุกคนจะต้องมีความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ โดยเฉพาะความต้องการยอมรับและยกย่องจากคนอื่น ด้วยเหตุนี้การทำงานต่าง ๆ ที่ได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในสังคมนั้น การมีบทบาทที่สำคัญในหน่วยงาน เหล่านี้จึงทำให้เกิดสุขภาพจิตในการทำงานที่ดีได้

แนวความคิดด้านสุขภาพจิต

แนวความคิดด้านสุขภาพจิต (Concept of mental health) ประกอบด้วยส่วนประกอบที่สำคัญ 5 ประการ ดังรูป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ (Affective well-being) ประกอบด้วย 2 ประการ คือ (1) ความพอใจ (Pleasure) (2) การกระตุ้นเร้า (Arousal) โมเดลทศนะของความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่แสดงดังรูป



ภาพประกอบ 2 แสดงโมเดลของความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ 2 มิติ

2. ความสามารถ (Competence) สุขภาพจิตที่ดีเกิดจากระดับการยอมรับของความสำเร็จและความสามารถที่เกิดขึ้นจากกิจกรรม เช่น ความสัมพันธ์ภายในองค์กร การแก้ปัญหา การจ้างงานที่เพียงพอ ฯลฯ บุคคลที่มีความสามารถจะมีทรัพยากรด้านจิตวิทยาที่จะมีผลกระทบต่อความกดดัน

ของชีวิตและได้เสนอแนะว่าสุขภาพจิตที่ดี จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเผชิญกับการตอบสนองความสำเร็จที่ จะต้องการทักษะด้านความรู้ความเข้าใจ และทักษะด้านการเคลื่อนไหวที่เป็นปฏิกิริยาตอบโต้ของ ขบวนการทางจิต (Psychomotor) ตลอดจนความเชื่อถือและความเห็นที่สอดคล้องกับความเป็นจริง

3. ความเป็นอิสระ (Autonomy) ความสามารถของบุคคลที่จะมีอิทธิพลเหนือสภาพแวดล้อม ด้วยความคิดเห็นและการปฏิบัติของตนเอง มีแนวโน้มที่จะอยู่รอดได้อย่างอิสระและควบคุมตนเองได้ ความปรารถนา (Aspiration) บุคคลที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมจะเป็นผู้กำหนดเป้าหมายและใช้ ความพยายามอย่างกระตือรือร้นได้ ระดับความปรารถนาจะสะท้อนถึงแรงจูงใจ ความกระตือรือร้นที่ จะได้รับโอกาสใหม่ ๆ และความผูกพันที่จะตอบสนองความต้องการของตน ในทางตรงข้ามบุคคลที่มี ระดับความปรารถนาต่ำก็จะมีกิจกรรมน้อย และมีการยอมรับสภาพปัจจุบันถึงวิธีการที่ไม่พึงพอใจ การ ต่อสู้เพื่อบรรลุเป้าหมายส่วนบุคคลนี้จะเป็นสถานการณ์ความตึงเครียด และมีผลกระทบต่อความ ทำทหายด้วยความยากลำบาก ความสำคัญของระดับแรงปรารถนาก็จะมีผลต่อสุขภาพจิตของบุคคล

4. การทำหน้าที่ต่าง ๆ ให้เกิดบูรณาการ (Integrated functioning) หมายถึง สุขภาพจิตของ บุคคลโดยรวม สุขภาพจิตด้านจิตวิทยาจะแสดงออกมาในรูปของความสมดุลสอดคล้องกันและมี ความสัมพันธ์กันภายใน ซึ่ง Freud ได้วิเคราะห์เรื่องความรักและการทำงาน โดยนำเสนอว่าบุคคลที่มี สุขภาพจิตที่ดี ก็คือ ผู้ที่ทำให้เกิดความสมดุลกันทั้งความรักและการทำงานได้การทำหน้าที่ผสมผสาน กันนี้จะต้องพิจารณาออกเป็นช่วงเวลาต่าง ๆ โดยทั่วไปจะเน้นความสมดุลระหว่างการยอมรับในช่วง ของความลำบากของการบรรลุเป้าหมายและความผ่อนคลายในช่วงระยะเวลาที่มีการแทรกแซง

3. องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

วอลตัน (Walton. 1974: 12 – 16) เป็นบุคคลหนึ่งที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพชีวิตในการ ทำงาน อย่างจริงจัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต เน้นแนวทางความ เป็น มนุษย์ (humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบ ความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย Walton ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นว่าประกอบไปด้วยเงื่อนไข ต่าง ๆ อยู่ 8 ประการ ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (adequate and fair compensation) คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมก็เกิดจากการเปรียบเทียบ ค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกันหรือเปรียบเทียบจาก ผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย (safe and healthy working condition) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ทั้งต่อร่างกายและการทำงานควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง และการรบกวนทางสายตา

3. ด้านโอกาสในการและพัฒนาความสามารถ (development of human capacities) คือ โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงานได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (growth and security) ควรให้ความสนใจพนักงานได้รักษาหรือเพิ่มความสามารถในการทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้เขาทำตาม จะต้องมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคตจะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสายงาน รวมถึงสมาชิกในครอบครัวด้วย

5. ด้านการบูรณาการทางสังคม หรือ การทำงานร่วมกัน (social integration) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดีไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงานปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร (constitutionalism) คือ พนักงานมีสิทธิอะไรบ้างและจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงาน และมีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสมและมีความสัมพันธ์กัน

7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (total life space) คือ บุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทางซึ่งจะต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ

8. ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม (social relevance) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการกระทำหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์กรของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าหน่วยงานของตนมี

ความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึกปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

ฮูล์ และ คัมมิง (พรสุข อัครนิเวศน์. 2541 : 32-33 ; อ้างอิงจาก Huse & Cumming 1985.) ได้เสนอลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานว่า มี 8 ด้าน คือ

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) หรือรายได้ และผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าจะมีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (safe and healthy environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (development of human capacities) หรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลายงานมีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญและงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้า (growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (social integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่าผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับและมีโอกาสสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน (constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสุขในช่วงของชีวิตระหว่างปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าการอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

บุรุษ และ แบล็คเบิร์น (ภวนัย น้อยวงศ์. 2541: 16-17; อ้างอิงจาก Bruce & Blackburn 1992.) ได้ให้ทรรศนะ เกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน มีดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ
3. การมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ โดยทำงานที่มีความหมายและแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ ในการทำงาน
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงซึ่งหมายรวมถึงโอกาสในการพัฒนาความรู้ทักษะ และความสามารถ รวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน
5. การบูรณาการทางสังคม ซึ่งหมายถึงการมีโอกาสได้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร
6. การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล และการมีโอกาสดำเนินการอย่างเท่าเทียมกัน
7. การมีเวลาว่าง หมายถึง ความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและงานได้อย่างเหมาะสม
8. การยอมรับทางสังคม คือ มีความภูมิใจต่องานที่รับผิดชอบและต่อนายจ้าง

จิระ หงส์ดามรมย์ (2533) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ช่วงเวลาแห่งการดำรงชีวิตของทรัพยากรมนุษย์ในวันหนึ่ง ๆ นั้น การใช้เวลาในช่วงการทำงานจะมีมากที่สุด คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนั้นมี องค์ประกอบที่สำคัญก็คือ ค่าจ้างและสวัสดิการ สภาพการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน และการคุ้มครองแรงงาน คือ

1. ค่าจ้างและสวัสดิการ ซึ่งนับได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและความสามารถในการดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัวและสังคม ค่าจ้างและสวัสดิการของผู้ใช้แรงงานจะแตกต่างกันตามประเภทของตลาดแรงงานและประเภทของทักษะแรงงาน คือ โครงสร้างค่าจ้างและสวัสดิการของตลาดแรงงานทุกประเภทจะจัดสรรตามคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในตลาดแรงงานภาคเอกชน โครงสร้างค่าจ้างและสวัสดิการจะให้ความสำคัญมากแก่แรงงานที่มีทักษะสูงในขณะที่แรงงานที่มีทักษะน้อยจะเสียเปรียบ ความแตกต่างของโครงสร้างและสวัสดิการตามทักษะแรงงาน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานแตกต่างกัน แรงงานที่มีทักษะสูงจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าแรงงานระดับต่ำ อย่างไรก็ตามสังคมของมนุษย์เป็นสังคมที่ต้องอยู่รวมกัน การแบ่งปันผลประโยชน์และความสุขในชีวิตจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งค่าจ้างและสวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของแรงงาน

2. สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจและต้องการสภาพแวดล้อมที่ดี สภาพการทำงานของแรงงานจะแตกต่างกันตามขนาดของอุตสาหกรรมในสถานประกอบการ อุตสาหกรรมขนาดเล็กที่มีลูกจ้างต่ำกว่า 50 คน ลงมา ส่วนมากไม่สามารถจัดสภาพการทำงานให้ได้ตามกฎหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสม เพราะสถานประกอบการขนาดเล็กไม่มีความสามารถเพียงพอในเรื่องทุนและการแข่งขัน

3. ความปลอดภัยในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน นอกจากมีค่าจ้างและสวัสดิการที่เหมาะสมและสภาพการทำงานที่ดีแล้ว ความปลอดภัยในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญซึ่งในปัจจุบันแรงงานในสถานประกอบการประมาณร้อยละ 95 มีเครื่องป้องกันอุบัติเหตุ เช่น อุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ อุตสาหกรรมผลิตน้ำมัน และธนาคาร เป็นต้น แต่อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นมีสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากแรงงานในสถานประกอบการ อันเนื่องมาจากปัญหาด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิต จึงสรุปว่ากฎหมายประกันสังคมจะช่วยให้ผู้ใช้แรงงานได้รับประโยชน์ในเรื่องการเจ็บป่วย นอกงานควบคู่ไปกับกองทุนเงินทดแทน และถ้าความมั่นคงและความพอใจมีอยู่ ก็อาจจะทำให้การเจ็บป่วยในงานดีขึ้น

4. การคุ้มครองแรงงาน ซึ่งเป็นกลไกและมาตรฐานหนึ่งของรัฐบาล เพื่อคุ้มครองแรงงานให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม เช่น การคุ้มครองเรื่องค่าจ้าง สภาพการจ้าง สภาพการทำงาน เป็นต้น อย่างไรก็ตามยังมีนายจ้างจำนวนมากประมาณร้อยละ 30 ที่หลีกเลี่ยงและไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนายจ้างของกิจการขนาดเล็กที่มีลูกจ้างต่ำกว่า 50 คน จากผลการสำรวจของกรมแรงงาน (มกราคม-มิถุนายน พ.ศ. 2532) ปรากฏว่าจากจำนวนสถานประกอบการขนาดเล็กประมาณ 5,258 ราย หรือร้อยละ 34 ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมายค่าจ้างขั้นต่ำ โดยมีลูกจ้างที่ไม่ได้รับค่าจ้างตามกฎหมาย 7,527 ราย หรือร้อยละ 13 ซึ่งส่วนใหญ่จัดอยู่ในอุตสาหกรรม การผลิต การก่อสร้าง การค้า บริการชุมชน

บุญแสง ชีระภากร (2533) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ถือว่าเป็นสาระสำคัญในการนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน มี 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (adequate and fair pay) ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินซึ่งพิจารณาได้ 2 ประเด็น คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและค่าตอบแทนที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงานเท่ากันเงินเท่ากัน (equal pay of equal work) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งานการประเมินค่างาน (job evaluation) การจัดทำโครงสร้างเงินเดือน มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์การ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์การด้วย ส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอ การจ่าย

ค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพการทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ภาวะเงินเฟ้อ อัตราเงินเดือนที่เหมาะสม เป็นต้น

2. ผลประโยชน์เกื้อกูล (fringe benefits) เป็นค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่องค์กรให้แก่บุคคลในองค์กร เช่น วันหยุด วันลา เวลาพัก ฯลฯ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่องค์กรให้แก่บุคคลในองค์กรโดยไม่มีข้อผูกพัน เพราะไม่ถือเป็นค่าตอบแทนในการจ้างงาน แต่เป็นค่าตอบแทนที่ให้เพื่อเป็นผลประโยชน์ในการเสริมสร้างชีวิตความเป็นอยู่และความสะดวกสบายในการทำงานเท่านั้น ผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นสิ่งที่มียอทธิพลมากในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ตัวบุคคล เพราะโดยทั่วไปแล้วการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินมักมีความแตกต่างในแต่ละองค์กรไม่มากนัก แต่ผลประโยชน์เกื้อกูลมีความแตกต่างกันมาก องค์กรใดมีประโยชน์เกื้อกูลสูงก็จะมีแรงดึงดูดใจให้มีผู้มาสมัครทำงานกับองค์กรนั้นมาก บุคคลจำนวนไม่น้อยที่มีความรู้สึกรว่ามีความผูกพันกับการทำงานดี เพราะองค์กรจัดผลประโยชน์เกื้อกูลให้มากกว่าองค์กรอื่น ๆ จึงเป็นข้อคำนึงที่สำคัญที่สุดที่ผู้บริหารองค์กรต้องคำนึงถึงในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคคลในองค์กร

3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (a safe and healthy environment) การจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานให้สะอาดถูกสุขลักษณะต่อร่างกาย ทั้งในด้านแสงสว่าง เสียง ตลอดจนความสะอาดทั่วไปและมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงานไม่ว่าจะเป็นการป้องกันการบาดเจ็บในระหว่างการทำงาน หรือผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาว เป็นสิ่งที่ควรต้องทำเพื่อรักษาชีวิตและสุขภาพของคนในองค์กร ในปัจจุบันปัญหาในเรื่องมลภาวะ (pollution) เป็นปัญหาที่ภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจเป็นอย่างมาก จึงควรที่ฝ่ายจัดการของแต่ละองค์กรต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อบำรุงรักษาทรัพยากรบุคคลซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดไว้ ในสภาพความเป็นจริงแล้วก็ได้มีกฎหมายกำหนดไว้ในเรื่องเหล่านี้อยู่แล้ว การจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะจึงเป็นผลดีทั้งในแง่กฎหมาย แง่ศีลธรรม และเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรด้วย

4. ความมั่นคงในการทำงาน (job security) ในที่นี้มีความหมายในด้านการจ้างงาน และความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง องค์กรที่ให้ความมั่นคงในการจ้างงานสูง เช่น ระบบราชการมีการจ้างงานจนอายุครบ 60 ปี และไม่มีการเลิกจ้างโดยไม่มีสาเหตุอันสมควร เช่น ทุจริตหรือหยุดงานโดยไม่มีเหตุผล จึงเป็นตัวอย่างขององค์กรที่มีความมั่นคงสูง จนมีผู้นิยมเข้าทำงานโดยเหตุผลของความมั่นคงนี้ ส่วนองค์กรเอกชนที่มีขนาดใหญ่และมีสถานภาพมั่นคงในการจ้างงานสูงมากเช่นเดียวกัน แม้มีการปลดพนักงานออกก่อนเกษียณอายุก็ตาม แต่ก็มีมีการจ่ายเงินชดเชยตามที่กฎหมายกำหนดจึงมีผู้นิยมทำงานในองค์กรแบบนี้มาก ความมั่นคงจึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจและสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคคลในองค์กรสูง องค์กรที่มีขนาดเล็กและมีความมั่นคงในการจ้างงานต่ำมักใช้วิธีเพิ่มค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน คือค่าจ้างหรือเงินเดือนให้สูงกว่าองค์กรที่มีความมั่นคงในการจ้างงานสูง

เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การทดแทนกันไป แต่ความมั่นคงในการจ้างงานมักมีผลเสีย ถ้าไม่มีมาตรการในการป้องกันที่ดี กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับความมั่นคงในการจ้างงานสูงจะเกิดความเฉื่อย (inert) ในการทำงาน เพราะถือว่าตนเองจะไม่ถูกเลิกจ้างถ้าไม่ทำความผิร่ายแรงซึ่งแทนที่จะสร้างความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีกลับกลายเป็นผลเสียแก่องค์การเอง

5. เสรีภาพในการเจรจาต่อรอง (free collective bargaining) การร่วมเจรจาต่อรองเป็นสิทธิและเสรีภาพของพนักงานในองค์การตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ การร่วมเจรจาต่อรองโดยทั่วไปมักเป็นเรื่องของผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์การพึงได้รับจากองค์กร เช่น การเรียกร้องให้เพิ่มค่าจ้าง การเรียกร้องให้เพิ่มสวัสดิการ การต่อรองไม่ให้เลิกจ้าง เป็นต้น การร่วมเจรจาต่อรองตามปกติจะเป็นเรื่องระหว่าง 2 ฝ่าย คือ นายจ้างและลูกจ้าง แต่ถ้าต่อรองแล้วไม่สามารถหาข้อยุติได้ก็จะนำไปสู่การนัดหยุดงาน ซึ่งต้องมีฝ่ายที่สาม คือ ฝ่ายรัฐบาลเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เพื่อมิให้เกิดผลเสียหายขึ้นแก่ทุก ๆ ฝ่าย การร่วมเจรจาต่อรองทุกครั้งมักมองไปในแง่ที่ไม่ดี แต่ถ้าเราพิจารณาทั้งในด้านจิตวิทยาและด้านเศรษฐกิจแล้วจะพบว่าเราสามารถนำเอาการร่วมเจรจาต่อรองมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การได้เป็นอย่างดี ในแง่ของจิตวิทยาของพนักงานหรือลูกจ้างมักเกิดความรู้สึกกดดันต่อการทำงานในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติภายใต้การบังคับบัญชา การอนุญาตให้มีการรวมตัวกันเจรจาต่อรองอย่างอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมายทำให้กลุ่มของพนักงานหรือลูกจ้างมีอำนาจต่อรองกับผู้บริหารขององค์กรได้ การมีอำนาจต่อรองกับผู้บังคับบัญชาของตนเองจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมีศักดิ์ศรี เกิดความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้สามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงานแล้ว จะสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้นเพราะเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกถึงความสำคัญของตนเอง ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่แล้วก็จะเอาใจใส่ในงานตั้งใจทำงานให้ดีที่สุดเพื่อสร้างผลงานและความสำคัญของตำแหน่งหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ส่วนทางด้านเศรษฐกิจการร่วมเจรจาต่อรองมีผลกระทบโดยตรงถึงเศรษฐกิจของทั้งองค์การและกลุ่มพนักงาน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับผลงานของการเจรจา องค์การจึงควรหาข้อมูลในเรื่องผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์การควรจะได้รับและต้องการจะได้รับเพื่อนำมาใช้ในการเจรจาต่อรองแต่ละครั้งซึ่งเป็นมาตรการที่เหมาะสมที่จะใช้ในการเจรจาต่อรองตามข้อจำกัดที่องค์กรมีอยู่ทั้งเป็นการสกัดกั้นมิให้มีการนัดหยุดงาน และช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคคลในองค์การอีกด้วย

6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต (growth and development) พัฒนาการและความเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่มีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดจะมีการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาการทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นอย่างดี พัฒนาการจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับตัวบุคคลส่วนการเจริญเติบโตเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ แต่โดยสรุปแล้ว ทั้งพัฒนาการและความเจริญเติบโตเป็นความต้องการ

ของมนุษย์ทุกคน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีระดับของความต้องการที่แตกต่างกันออกไป แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่าต้องมีขบวนการพัฒนาที่เหมาะสมกับการเจริญเติบโต จึงสามารถเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้ ซึ่งเงื่อนไขนี้ในบางองค์กรถือเป็นเงื่อนไขสำคัญในการที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

7. บูรณาการทางสังคม (social integration) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สำหรับในรูปแบบที่เป็นทางการ มักจะไม่ใช่วิธีที่เป็นปัญหาสำคัญเพราะมีโครงสร้างตลอดจนกฎข้อบังคับต่าง ๆ เป็นตัวกำหนดรูปแบบของความสัมพันธ์อยู่แล้ว ส่วนความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะเป็นตัวชี้ว่าองค์กรมีบูรณาการทางสังคมหรือไม่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การมักเต็มไปด้วยขั้นตอนล่าช้า เมื่อนำเอาความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมาใช้จะช่วยให้ระบบงานขององค์การคล่องตัวขึ้น ซึ่งในสังคมที่มีลักษณะของภราดรภาพแบบสังคมไทยความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการจะมีประโยชน์มาก แต่ทั้งนี้จะต้องไม่ใช่จนเลยเถิดกลายเป็นระบบพรรคพวกไป วิธีการเสริมสร้างบูรณาการสังคมในองค์การที่ดีที่สุด คือ การจัดกิจกรรมกลุ่มที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น กลุ่มกีฬา กลุ่มสวัสดิการ เป็นต้น แล้วค่อยนำเอากิจกรรมเหล่านั้นเข้ามาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ

8. การมีส่วนร่วมในองค์การ (Participation) การมีส่วนร่วมในองค์การในที่นี้ หมายถึง การมีส่วนร่วมทางการบริหาร ซึ่งฝ่ายบริหารขององค์การได้ยอมรับและเปิดโอกาสให้พนักงานขององค์การมีส่วนร่วมได้ รูปแบบของการมีส่วนร่วมอาจมีแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์การ เช่น ถ้าองค์การมีการบริหารแบบคณะกรรมการก็อาจให้มีผู้แทนของพนักงานร่วมเป็นกรรมการบริหารด้วย หรือถ้าองค์การมีผู้บริหารสูงสุดคนเดียว การกำหนดนโยบายบริหาร อาจรับฟังความคิดเห็นของผู้แทนพนักงาน หรืออาจอยู่ในฐานะสมาชิกของคณะที่ปรึกษาผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้การบริหารงานที่ต้องการให้พนักงานในองค์การมีส่วนไปพร้อมกันทั้งหมด อาจทำได้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เล็กลงมา คือ แต่ละส่วนงานอาจใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นหรือมอบหมายให้พนักงานแต่ละกลุ่มจัดวางเป้าหมายเฉพาะกลุ่มในการทำงาน โดยอาศัยกรอบนโยบายหลักขององค์การเป็นแนวทางการบริหารงานที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมที่นิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน คือ การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by objective) และวงจรควบคุมคุณภาพ (Quality control circle)

9. ประชาธิปไตยในการทำงาน (Democracy at work) ความหมายของคำว่าประชาธิปไตยในที่นี้ หมายถึง การให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์การทุก ๆ คน ในการทำงานร่วมกันอย่างเสมอหน้ากัน ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดขององค์การเพราะถือว่าทุกคนคือองค์ประกอบของความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ไม่ว่าจะมีความผิดใด ๆ เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน การประชุมกลุ่มการทำงานเป็นทีมจะต้องฟังเสียงของทุก ๆ คน อย่างเท่าเทียมกัน และแก้ปัญหาด้วยเหตุผลที่ดีที่สุด การตัดสินใจด้วยอำนาจในองค์การ ใช้ในกรณีที่มีความจำเป็นอย่างมากจริง ๆ เท่านั้น ประชาธิปไตยในการทำงาน

จะมีความสอดคล้องกับการมีส่วนร่วมในองค์การสูงทุกคนกล้าแสดงความคิดเห็นกล้าแสดงออกเพราะได้รับการยกย่องให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การซึ่งถือได้ว่าเป็นความต้องการขั้นตอนหนึ่งของมนุษย์ทุกคนอันเป็นส่วนเสริมสร้างให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

10. เวลาว่างของชีวิต (Total life space) การทำงานในองค์การมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการเวลาว่างเพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ องค์การที่ต้องการส่งเสริมให้บุคคลในองค์การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งอาจมีเป็นเวลาสั้น ๆ ในระหว่างการทำงาน เช่น มีเวลาหยุดพักระหว่างงาน หรือเวลาพักระยะยาว เช่น กำหนดวันลาพักผ่อนประจำปีตลอดจนวันหยุดตามปกติประจำปีสัปดาห์และวันหยุดพิเศษ เนื่องในงานเทศกาลต่าง ๆ การจัดให้มีวันหยุดซึ่งถือเป็นช่วงว่างที่พนักงานทุกคนได้ละจากงานประจำวันถือเป็นผลประโยชน์เกื้อกูลชนิดหนึ่งในประเภทที่ไม่เป็นตัวเงินที่จัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างคุณค่าของตัวบุคคลที่มีได้มี การงานเหมือนเครื่องจักรที่ไม่มีชีวิตจิตใจ

แต่การพัฒนาองค์การด้วยการปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ จะเป็นเรื่องยากที่จะปรับปรุงให้พร้อมทุกอย่าง แต่อย่างไรก็ดีผู้บริหารควรต้องพิจารณาความสำคัญของปัจจัยแต่ละปัจจัย โดยคำนึงถึงความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นจากความต้องการของบุคคลในองค์การว่ามีความต้องการปัจจัยใดเป็นอันดับแรกและปัจจัยใดมีผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การมากที่สุด แล้วจึงดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์การและของตัวบุคคล องค์การจึงจะเป็นองค์การที่มีสุขภาพดี บุคคลในองค์การเองก็จะเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งตรงกับเป้าหมายในการพัฒนาองค์การตามความต้องการของผู้บริหารที่ต้องการให้องค์การบรรลุเป้าหมายในที่สุด

ปัจจัยชีวิตคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายหลากหลายทำให้ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหลากหลายด้วย ซึ่งตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานอาจรวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและรายได้ พฤติกรรม ทัศนคติ ตลอดจนค่านิยมต่าง ๆ ของกลุ่มหรือองค์การ

วอลตัน (อนันต์ แก้วกำเนิด. 2543 : 19 – 21; อ้างอิงจาก Walton 1973.) ได้ชี้ให้เห็นปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วยเงื่อนไข 8 ประการ ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย
3. ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน

5. ด้านการบูรณาการทางสังคม
6. ด้านประชาธิปไตยในองค์การ
7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
8. ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

เวสลีย์ (สรวงสรรค์ ต๊ะปิ่นตา. 2541: 50 ; อ้างอิงจาก Westley 1979.) ได้จำแนกคุณภาพชีวิตในการทำงานออกเป็น 4 มิติ ในการชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ

1. มิติเกี่ยวกับความไม่เสมอภาค (Inequity) ตามทัศนะทางเศรษฐศาสตร์ ซึ่งเสนอให้ใช้ความไม่พึงพอใจ การนัดหยุดงาน และการก่อวินาศกรรม เป็นตัวชี้วัด
2. มิติเกี่ยวกับความไม่มั่นคง (Insecurity) ตามทัศนะทางรัฐศาสตร์ ซึ่งเสนอให้ใช้ตัวชี้วัด เช่นเดียวกับมิติแรก
3. มิติอัญญะภาพหรือความแปลกแยก (Alienation) ตามทัศนะทางจิตวิทยาได้เสนอให้ใช้ ความรู้สึกท้อแท้หรือเฉยเมย การขาดงาน และการลาออกจากงาน เป็นตัวชี้วัด
4. มิติเกี่ยวกับการปลุกตัว (Anomie) ตามทัศนะทางสังคมวิทยาได้เสนอให้ใช้ความรู้สึก เกี่ยวกับการไร้ความหมาย การขาดงาน และการลาออกจากงาน เป็นตัวชี้วัด

เลวิน (สรวงสรรค์ ต๊ะปิ่นตา. 2541 : 50-51; อ้างอิงจาก Lewin 1981.) ได้เสนอเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าจ้างและผลประโยชน์ที่ได้รับ
2. เงื่อนไขของการทำงาน
3. เสถียรภาพของการทำงาน
4. การควบคุมการทำงาน
5. การปกครองตนเอง
6. การยอมรับฟัง
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
8. วิธีพิจารณาเรื่องร้อง
9. ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่
10. ความอาวุโส

เคส และ โรเซนเวียน (นฤตล มีเพียร, 2541: 38 ; อ้างอิงจาก Kast & Rosenzweig. 1985.) กล่าวถึงเกณฑ์ชี้วัดทางสังคมเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของบุคคล จะต้องมียอดประกอบ 11 ประการ ดังนี้

1. บุคคลและครอบครัว
2. สุขภาพอนามัยและภาวะโภชนาการ

3. ที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม
4. การติดต่อสื่อสาร
5. ความปลอดภัย
6. การศึกษาและการฝึกอบรม
7. การทำงาน
8. สวัสดิการและความมั่นคงทางสังคม
9. รายได้และผลผลิต
10. การมีส่วนร่วมในสังคม
11. วัฒนธรรมและการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

คาสซิโอ (นฤดล มีเพียร. 2541 : 40 - 41 ; อ้างอิงจาก Cascio. 1989.) กล่าวถึงประเด็นสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลในสถาบันการทำงานสหรัฐอเมริกา จะต้องประกอบด้วย

1. ค่าตอบแทน
2. ผลประโยชน์ของลูกจ้าง
3. ความมั่นคงในงาน
4. การเลือกเวลาปฏิบัติงานที่เหมาะสม
5. ความเครียดในการทำงาน
6. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้อง
7. มีการปกครองแบบประชาธิปไตย
8. การแบ่งปันผลกำไร
9. สิทธิในการได้รับเบี้ยบำนาญ
10. มีโครงการส่งเสริมสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงาน
11. การทำงาน 4 วัน ใน 1 สัปดาห์

เดสเลอร์ (นฤดล มีเพียร. 2541 : 41-42 ; อ้างอิงจาก Desslers. 1991.) ได้เสนอเกณฑ์วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. คุณค่าของงานที่ทำ
2. สภาพการทำงานที่มีความมั่นคงและปลอดภัย
3. ผลตอบแทนและรายได้ที่เพียงพอ
4. ความมั่นคงในการทำงาน
5. มีการดูแลควบคุมอำนาจการทำงานที่เหมาะสมและเพียงพอ
6. ได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของตนเอง

7. ได้รับโอกาสในการแสวงหาความรู้และความก้าวหน้าในงานที่ทำ
8. โอกาสในการพิจารณาความดีความชอบ
9. มีความรู้สึกที่ดีต่อบรรยากาศองค์การ
10. การได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม

เวสท้ำ (ภูวนัย น้อยวงศ์. 2541: 29 ; อ้างอิงจาก Vaska. 1992.) ได้เสนอมิติที่สัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน 4 ด้าน คือ

1. ความปลอดภัยซึ่งเกี่ยวข้องกับสุขภาพ ความปลอดภัย รายได้ และความก้าวหน้า
2. ความเสมอภาค เช่น การจ่ายค่าจ้างที่สัมพันธ์กับงานที่ทำหรือการจ่ายค่าจ้างตาม

ผลงาน

3. ลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งสัมพันธ์กับการพัฒนาความสามารถ การเรียนรู้ และการใช้

ทักษะ

4. ความเป็นอิสระในการแสดงความเห็นเป็นตัวพิจารณาไปสู่การตัดสินใจในการแก้ปัญหา

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

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

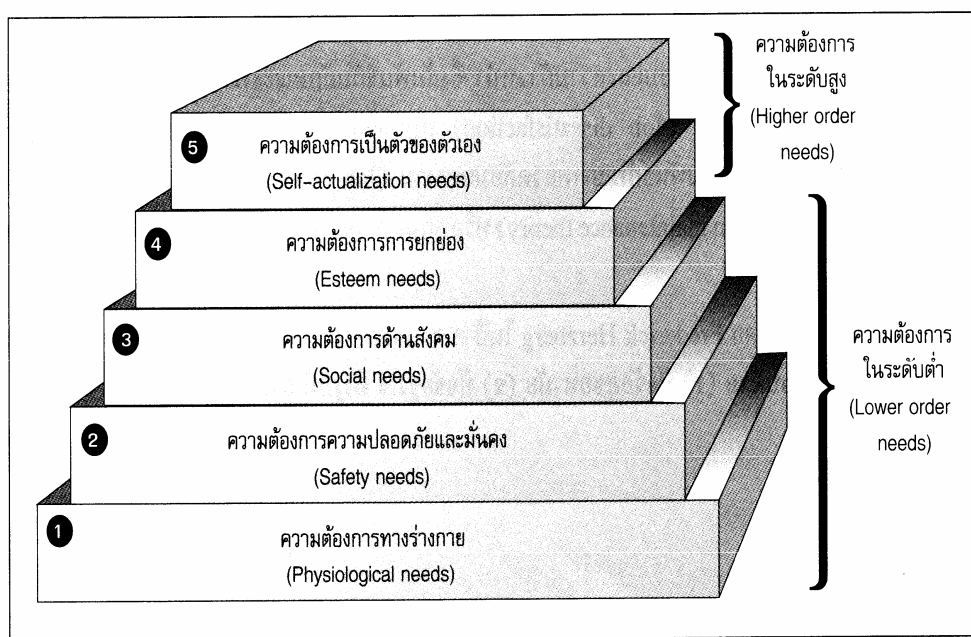
องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน และทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่มาก โดยเฉพาะเรื่องของการวัดประเมินคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยส่วนใหญ่แล้วนักวิชาการจะให้ความสำคัญในการทำงานของพนักงานที่มีต่องานเป็นตัวประเมิน เพราะมีความสำคัญมากในระดับหนึ่ง ดังนั้นผู้วิจัยจะต้องศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานเพื่อจะได้เข้าใจเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานมากยิ่งขึ้น อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานนั้น เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติในหน่วยงานหรือองค์การอย่างมากเพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยให้พนักงานรู้สึกชีวิตของตนเป็นชีวิตที่มีคุณภาพช่วยส่งเสริมความรู้สึกมีคุณค่าให้แก่พนักงานผู้ปฏิบัติงานได้ อีกทั้งยังอาจช่วยลดโอกาสการขาดงาน การลาออกจากงาน ความก้าวร้าวและอื่น ๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการ

ทำงานขององค์กรทั้งสิ้น ดังนั้นถ้าหากองค์กรได้มีการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ก็ย่อมจะมีผลให้พนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการของเขามากขึ้นในทุกด้าน และทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้นในตัวพนักงาน

4. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory)

เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวถึงกันอย่างแพร่หลาย ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อ มาสโลว์ (Abraham Maslow) มาสโลว์มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปสูง เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับสูงขึ้นต่อไป ดังรูป



ภาพประกอบ 3 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร อากาศ น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย การพักผ่อน เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Safety needs) เป็นความต้องการในระดับที่สูงกว่าความต้องการทางร่างกาย เช่น ความต้องการทั้งในแง่ของการให้และได้รับซึ่งความรักความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ

3 ความต้องการด้านสังคม (Social needs) เป็นความต้องการเป็นที่ยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของสังคมซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการทั้งในแง่ของการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น เป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะที่ดีในสังคม เช่น ความต้องการมีชื่อเสียง ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

5. ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุด ของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่เกิดจากความสามารถในการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

นอกจากนี้จากรายงานการศึกษาพบว่า ความต้องการยังขึ้นอยู่กับช่วงความก้าวหน้าใน อาชีพของบุคคล (Person's career stage) ขนาดขององค์กร และทำเลที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ด้วยผู้บริหารสามารถประยุกต์ใช้ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow โดยมุ่งที่ขอบเขตและชนิดของ ความต้องการที่สามารถกระตุ้นบุคคลได้

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory) เป็นทฤษฎีที่ระบุถึงสภาพแวดล้อมของงานที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfaction) และลักษณะของงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) (Schermerhorn, Hunt and Osborn. 2003 : 114) ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ (1) การเชื่อมโยงความพึงพอใจในการทำงาน (Job dissatisfaction) (2) ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) เช่น ค่าตอบแทนและสภาพการทำงาน ซึ่งสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมของงาน (job context) ทฤษฎีนี้อาจเรียกว่า ทฤษฎีการจูงใจและธำรงรักษา (Motivation maintenance theory) หรือทฤษฎีการจูงใจ-สุขอนามัย (Motivation - hygiene theory)

ทฤษฎีนี้ได้มีการพัฒนาโดย Frederick Herzberg ในปี ค.ศ.1950-1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ.1960-1969 ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย

1. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfaction) ปัจจัยสุขอนามัยจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน เช่น นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ลักษณะของการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน อัตราค่าจ้าง เป็นต้น จะเห็นได้ว่าปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยมั่นคง และความต้องการ

ด้านสังคมตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ การปรับปรุงด้านปัจจัยสุขอนามัยนี้จะไม่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานของพวกเขา แต่เป็นการป้องกันไม่使他们เกิดความไม่พึงพอใจในงาน

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factor) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Job dissatisfaction) ได้แก่ โอกาสในการเจริญก้าวหน้า ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการชมเชย ยกย่อง การได้รับความมอบหมายให้รับผิดชอบงานในขั้นที่สูงขึ้นไป การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ซึ่งจัดอยู่ในความต้องการในขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ คือ ความต้องการการยกย่อง และความต้องการเป็นตัวของตัวเอง

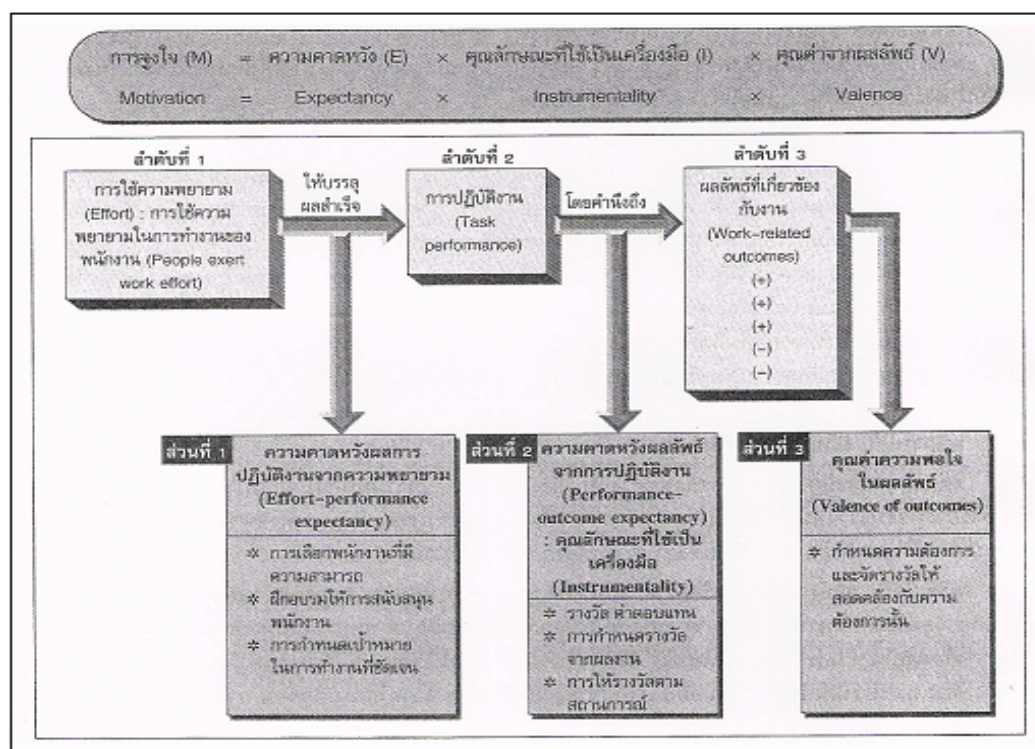
ปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้นและพยายามทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นเมื่อต้องการให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานที่ท้าทายให้บุคคลได้มีโอกาสรับผิดชอบในงานที่สูงขึ้น Herzberg กล่าวว่า ถ้าท่านต้องการให้บุคคลทำงานดี ท่านก็ควรจะให้งานที่ดีแก่พวกเขาด้วย

ในทำนองเดียวกันปัจจัยสุขอนามัยไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดที่ป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้วอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่พนักงานได้ ซึ่งพนักงานอาจรวมตัวกันเพื่อเรียกร้องหรือต่อรอง ผู้บริหารจึงมักจัดโครงการด้านผลประโยชน์พิเศษต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานพึงพอใจ เช่น การลาป่วย การลาพักร้อน และโครงการที่เกี่ยวกับสุขภาพและสวัสดิการของพนักงาน

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Vroom's expectancy theory) Victor Vroom นักจิตวิทยาเสนอว่าการให้รางวัลมีความสัมพันธ์กับการทำงาน การจูงใจในการทำงานของบุคคลจะเกิดขึ้นถ้าบุคคลมีความคาดหวังว่าเขามีโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายที่สามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้หรือการใช้ความพยายามของเขาจะนำไปสู่ผลลัพธ์หรือรางวัลที่เขาต้องการ

ลักษณะสำคัญของทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom แสดงดังสัมภาระและภาพประกอบที่ 4



ภาพประกอบ 4 แสดงทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Vroom's expectancy theory) ที่มา Schermerhorn, Hunt ; and Osborn. (2003) Organizational behavior P. 117.

ส่วนที่ 1 ความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความหมาย (Effort-performance expectancy) พนักงานจะพิจารณาว่าเขามีความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ ถ้าเขารู้สึกว่าเป็นไปไม่ได้ ความคาดหวังจะเท่ากับศูนย์ แต่ถ้าเขามีความเชื่อมั่นว่าเขาสามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงได้ ความคาดหวังจะเท่ากับหนึ่ง ซึ่งผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคาดหวังจากการใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานได้ โดยการคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถให้การอบรมพัฒนา ให้การสนับสนุนพวกเขาด้วยทรัพยากรที่จำเป็น และระบุเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Performance - outcome) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและระบบรางวัล พนักงานจะพิจารณาถึง ผลลัพธ์หรือรางวัลที่คาดว่าจะได้รับจากการใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานนั้น ถ้าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่เขาต้องการ เขาจะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้นผู้บริหารควรกำหนดความสัมพันธ์ ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลให้ชัดเจนและเน้นย้ำในความสัมพันธ์เหล่านี้ โดยการให้รางวัลเมื่อ บุคคลสามารถบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of outcomes) บุคคลจะมีความคาดหวังความพึงพอใจล่วงหน้าจากผลลัพธ์ ซึ่งเรียกว่า คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ เมื่อผลลัพธ์เป็นที่น่าพึงพอใจคุณค่าความพอใจจะเป็นบวก แต่เมื่อผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ คุณค่าความพอใจจะเป็นลบ และเมื่อผลลัพธ์มีทั้งลักษณะเป็นที่น่าพึงพอใจและไม่น่าพึงพอใจ คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์จะเท่ากับศูนย์

แต่แต่ละบุคคลจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งนำไปสู่คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารควรพิจารณาว่าพนักงานได้รับคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์เหมาะสมกับความคาดหวังของพนักงานหรือไม่ แล้วพยายามปรับการให้รางวัลให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) ไม่ได้ระบุชัดเจนเกี่ยวกับรางวัลซึ่งใช้ในการจูงใจ ซึ่งจะมีความแตกต่างกันอย่างมากในแต่ละวัฒนธรรม นอกจากนี้การจูงใจบางอย่างอาจส่งผลกระทบ ในเชิงลบต่อบุคคลได้ ตัวอย่างบุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่งโดยผู้บริหาร แต่อาจทำให้เขารู้สึกอึดอัดใจ เพราะต้องห่างเหินจากเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ

แนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ (Process of management) เป็นการวิเคราะห์ให้เห็นว่าผู้จัดการมีหน้าที่รับผิดชอบอะไรบ้าง มีงานอะไรจะต้องทำ และควรจะทำอะไรก่อนหลังนับเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อเป็นหลักการให้การในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ อาจกล่าวได้ว่าหัวใจของกระบวนการจัดการคือหน้าที่ของการบริหาร (functions of executive) นั่นเอง

ผู้เสนอแนวความคิดเรื่องกระบวนการจัดการซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปมีดังนี้

ทฤษฎีกระบวนการจัดการของอองรี ฟาโยล

อองรี ฟาโยล เป็นบุคคลแรกที่วิเคราะห์ถึงองค์ประกอบมูลฐานของการจัดการว่ามี 5 ประการ (POCCC) กระบวนการจัดการของฟาโยล มีดังนี้

1. การวางแผน (Planning) คือ การศึกษาข้อมูลในปัจจุบันและคาดการณ์ในอนาคต แล้ววางแผนเป้าหมายและแนวทางปฏิบัติไว้
2. การจัดหน่วยงาน (Organizing) คือ การจัดโครงสร้างของหน่วยงานหรือองค์การออกเป็นหน่วยย่อย ๆ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน การจัดสรรคนเข้าทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ

3. การสั่งการบังคับบัญชา (Commanding) คือ การสั่งให้คนทำงานตามที่มอบหมายงานให้ทำ บังคับบัญชาพนักงานให้ทำงานตามภารกิจของหน่วยงาน

4. การประสานงาน (Coordinating) คือ การจัดระเบียบการทำงานไม่ให้ก้าวร้าวกัน ติดต่oprสานงานให้หน่วยงานย่อยต่าง ๆ ขององค์การ และประสานคนให้ทำงานโดยราบรื่นไม่ให้เกิดแย้งกัน

5. การควบคุม (Controlling) คือ การควบคุมให้พนักงานปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ หรือควบคุมให้ทำงานตามระเบียบข้อบังคับที่วางไว้

ทฤษฎีกระบวนการจัดการของกูลิคและเออร์วิค

ลูเทอร์ กูลิคและลินดอลล์ เออร์วิค (Luther Gulick and Lyndall Urwick) ได้นำหลักการจัดการของฟาโยลมาปรับปรุงประยุกต์กับการบริหารราชการ และได้เสนอแนะการจัดหน่วยงานในการทำเนียบแก่ประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาเพื่อให้ตอบคำถามที่ว่า “อะไรคืองานของประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา” ในที่สุดได้คำตอบสั้น ๆ คือ POSDCoRB ซึ่งหมายถึงกระบวนการบริหาร 7 ประการดังนี้

P = Planning หมายถึง การจัดวางโครงการและแผนปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าว่า จะต้องทำอะไรบ้างและทำอย่างไร เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

O = Organizing หมายถึง การจัดหน่วยงาน กำหนดโครงสร้างของหน่วยงาน การแบ่งส่วนงาน การจัดสายงานตำแหน่งต่าง ๆ กำหนดอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน

S = Staffing หมายถึง การจัดตัวบุคคล เป็นการบริหารงานด้านบุคลากรอันได้แก่ การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การพัฒนาบุคลากร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี การประเมินผลการทำงาน และการให้พ้นจากงาน

D = Directing หมายถึง การอำนวยการ นับตั้งแต่การตัดสินใจ การวินิจฉัย สั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา และควบคุมการปฏิบัติงาน

Co = Coordinating หมายถึง การประสานงาน ประสานกิจการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน ให้เกิดความร่วมมือเพื่อดำเนินไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

R = Reporting หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้แก่ผู้บริหารและสมาชิกของหน่วยงานได้ทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานว่าก้าวหน้าไปเพียงใด

B = Budgeting หมายถึง การงบประมาณ การจัดทำงบประมาณบัญชีการใช้จ่ายเงิน การควบคุมและตรวจสอบด้านการเงิน

ทฤษฎีกระบวนการจัดการของคุนตซ์

แฮโรลด์ คุนตซ์ กำหนดขั้นตอนการจัดการไว้ 5 ขั้นตอน คือ POSDC ดังนี้

Planning	-	การวางแผน
Organizing	-	การจัดองค์การ
Staffing	-	การจัดคนเข้าทำงาน
Directing	-	การอำนวยการ
Controlling	-	การควบคุมการทำงาน

ทฤษฎีกระบวนการจัดการของเฮอร์เนสต์ เดล

เฮอร์เนสต์ เดล ได้จำแนกหน้าที่ของผู้จัดการไว้ 7 ขั้นตอน คือ POSDCIR เขาเห็นพ้องกับ แฮโรลด์ คุนตซ์ 5 ขั้นตอนแรก คือ (POSDC) และได้เพิ่มเข้าไปอีก 2 ขั้นตอน (IR) ดังนี้

Planning	-	การวางแผน
Organizing	-	การจัดองค์การ
Staffing	-	การจัดคนเข้าทำงาน
Directing	-	การอำนวยการ
Controlling	-	การควบคุมการทำงาน
Innovation	-	การสร้างสรรค์สิ่งใหม่
Representation	-	การเป็นตัวแทนขององค์การ

ทฤษฎีกระบวนการจัดการของเดมิง

ดร.เอ็ดเวิร์ด เดมิง ได้ประยุกต์กระบวนการจัดการของกุติกและเชอร์วิกให้สั้นลง เรียกว่า วัฏจักรเดมิง (Deming cycle) หรือ PDCA ซึ่งมี 4 ขั้นตอนดังนี้

Plan	-	การวางแผน
Do	-	การนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติ
Check	-	เมื่อปฏิบัติไประยะหนึ่งต้องมีการตรวจสอบว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคอะไรแล้วแก้ไขเสีย
Action	-	การนำแผนที่แก้ไขแล้วไปปฏิบัติใหม่

6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี

ความหมายของความจงรักภักดี

บลอ และ สก็อตส์ (Blau ; & Scotts.1962 : 165) กล่าวว่าความจงรักภักดี หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกซึ่งความรู้สึกเคารพต่อผู้บังคับบัญชา

อานวยชัย ปฏิพันธ์เผ่าพงศ์ กล่าวไว้ว่า ความจงรักภักดีและการอุทิศตนของลูกจ้างไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นได้เอง ฝ่ายจัดการต้องทำให้เกิดขึ้นมา การสร้างบรรยากาศแห่งความจงรักภักดีโดยการดูแลเอาใจใส่และให้ความเชื่อถือเป็นสิ่งที่ไม่สิ้นเปลืองมากนัก แต่ได้รับประโยชน์มีคุณค่ามาก โดยมีหลักการพื้นฐาน คือ การให้หลักประกันเรื่องงาน เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีการยอมรับการลงทุนในการพัฒนาคน จ่ายค่าจ้างและสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเป็นธรรมเพราะการจ่ายค่าจ้างและให้สวัสดิการเป็นธรรมก็เหมือนกับการเลื่อนคนในให้รับตำแหน่งสูงขึ้น กล่าวคือ เป็นการช่วยส่งข่าวสารให้ทุกคนรู้ว่าความจงรักภักดีย่อมได้รับรางวัลตอบแทน

ความจงรักภักดีเสียสละ และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การไว้ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์การนั้น เป็นการหล่อหลอมความรู้สึกและอารมณ์ขององค์การตลอดจนปรารถนาจะดำรงสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การ และความรู้สึกที่มีต่อสถานภาพและชื่อเสียงขององค์การ รวมถึงความรู้สึกว่างานที่ทำนั้นมีเกียรติและมีความมั่นคงสูง

สิทธิโชค วรรณสันติ (2530 : 52) ได้กล่าวถึงการสร้างความจงรักภักดีองค์การต้องเริ่มด้วยวิธีการที่องค์การช่วยเหลือคนของตนเองให้สมหวังในสิ่งที่เขาต้องการ เพื่อเป็นการสร้างบุญคุณให้แก่เขาโดยได้รวมกลุ่มความต้องการสำคัญ ๆ ของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสมบูรณ์พอควร อันได้แก่ ปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต หรือความต้องการทางสรีระทั้งหมดนั่นเอง รวมถึงความต้องการสวัสดิการและความปลอดภัยในชีวิต ซึ่งได้แก่ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่พร้อมด้วยความสะดวกสบายพอควรในอันที่จะได้ตอบสนองของความต้องการทางสรีระได้อย่างพอควร

2. ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังนั้นองค์การควรเปิดโอกาสให้สมาชิกได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบตัว มีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน มีโครงการให้สมาชิกได้แสดงความสามารถอื่น ๆ นอกเหนือไปจากการทำงาน

3. คนเราทุกคนมีความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในชีวิต อยากพัฒนาตนเองไปในทางที่ดีและสูงค่ามากขึ้นไปเรื่อย ๆ

ความสำคัญของความจงรักภักดี

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

บลอ และ สก็อตส์ (Blau ; & Scotts.1962 : 165) ได้ชี้ให้เห็นว่า ผลผลิตของพนักงานมีส่วนสัมพันธ์เป็นอย่างมากกับความจงรักภักดี อาจจะเป็นเพราะว่า หัวหน้าที่ได้รับความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสะดวกในการสั่งการ และง่ายที่จะกระตุ้นให้ลูกน้องมีความพยายามในการทำงานเพิ่มขึ้น

ทฤษฎีความจงรักภักดีของ Hoy & Rees

ทฤษฎีความจงรักภักดีของ Hoy & Rees (Hoy ; & Rees. 1974 : 274 – 275) ประกอบด้วย 3 มิติ คือ พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) ความรู้สึก (Affective aspect) และการรับรู้ (Cognitive aspect) ซึ่งใช้เครื่องมือวัดความจงรักภักดีจำแนกเป็นด้านได้ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก คือ ความไม่ย้ายไปจากหัวหน้า เมื่อหัวหน้าย้ายไปที่อื่นก็ต้องการย้ายตาม
2. ด้านความรู้สึก คือ ความรักที่จะทำงานกับหัวหน้า ความพึงพอใจในหัวหน้า
3. ด้านการรับรู้ คือ ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในหัวหน้า ความเชื่อถือในหัวหน้าแม้ผู้อื่นจะมีปฏิกิริยาต่อการตัดสินใจของหัวหน้า ความรู้สึกที่หัวหน้ายินดียอมรับผิดชอบแทนเมื่อตนเองบกพร่อง

7. ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็น

ได้มีการให้ความหมายของคำว่า “ความคิดเห็น” จากนักวิชาการ นักจิตวิทยา นักสังคมวิทยา และนักวิจัยหลายท่าน พอสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นในความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 380) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นการเห็นหรือรู้เห็นสิ่งที่เห็นหรือการแสดงออก

เดวิส (Davies. 1977 : 499) ได้นิยามไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการสรุปผลหรือการตัดสินใจพิจารณาเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ก่อตัวขึ้นภายในจิตใจของแต่ละบุคคล หรือเป็นการแสดงออกของ

บุคคลที่มีวิจารณ์ญาณโดยยึดความรู้ และประสบการณ์ของบุคคลนั้นเป็นหลักโดยไม่จำเป็นต้องเอาความรู้ที่ถูกต้องหรือข้อพิสูจน์ใด ๆ มาพิสูจน์

เรื่องเวทย์ แสงรัตนา (2522 : 20) ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ด้วยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้ อาจจะได้รับการยอมรับหรือการปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

ออสเคมป์ (ถวิล ธาราโกชน. 2526 : 65-67; อ้างอิงจาก Oskamp. n.d.) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความการเกิดความคิดเห็นว่ามีหลายประการ ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่าง ๆ ของบุคคลที่ใช้รับรู้ ความผิดปกติของอวัยวะรับสัมผัส ซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นไม่ดีต่อบุคคลภายนอกประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบการณ์ด้วยตนเอง การกระทำด้วยตนเอง หรือได้พบเห็น ทำให้บุคคลมีความฝังใจ และเกิดความคิดต่อประสบการณ์เหล่านี้ต่างกัน

3. อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อบุคคลเป็นเด็กผู้ปกครองจะเป็นผู้ที่ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็กด้วย

4. ทักษะและความคิดเห็นของกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมต้องมีกลุ่มและสังคม ดังนั้นความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิง หรือ การอบรมสั่งสอนของโรงเรียน หน่วยงานที่มีความคิดเห็นเหมือนหรือแตกต่างกันย่อมมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย

5. สื่อสารมวลชน คือ สื่อต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรามากขึ้น สื่อเหล่านี้ ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

สุนิลา ทนุผล (2530 : 5-6) ได้อ้างถึง Foster ว่า แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือทัศนคติของบุคคลนั้นมักเกิดจากมูลเหตุ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีกับสิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์ หรือเกิดขึ้นในตัวบุคคลจาก การได้พบเห็น ค้นเคย ได้ทดลอง ฯลฯ อันถือเป็นประสบการณ์ตรง (Direct experience) ได้แก่ การได้ยิน ได้ฟัง

2. ค่านิยมและการตัดสินค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยม และการตัดสินค่านิยมไม่เหมือนกัน จึงอาจจะมีความคิดเห็นต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกัน

สิทธิโชค เล็งไพบูลย์ (2532 : 18) ให้ความเห็นว่า ถ้าความคิดเห็นติดตัวเป็นเวลานานและลึกซึ้งมากก็จะเป็นทัศนคติเฉพาะเรื่องที่แคลงไป ความคิดเห็นหรือทัศนคติอาจเป็นผลของทัศนคติจากบุคคลในส่วหนึ่งและยังเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติประจำตัวแต่ละบุคคล เช่น พื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ทำงาน สถานการณ์กับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ และกระบวนการสังคมการณ์ (Socialization) ที่บุคคลนั้นได้รับ และการได้รับอิทธิพลจากกลุ่มคนที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของเราได้

สมโภชน์ นนทชัย พ.อ. (2542 : 10-11) ได้สรุปความคิดเห็นไว้ว่าเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่ขึ้นอยู่กับจิตใจเฉพาะบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันขึ้นอยู่กับพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม ฯลฯ และการมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ ซึ่งการแสดงออกในความคิดเห็นเช่นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็นคือ การแสดงออกโดยการพูด เขียน หรือสื่อสารให้บุคคลอื่นได้รับรู้ถึงความคิด ความรู้สึก ค่านิยม หรือ ความเชื่อ ที่บุคคลมีต่อเรื่องราวใด ๆ โดยมี อายุ พื้นฐานความรู้ และประสบการณ์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง โดยไม่จำเป็นต้องมีการพิสูจน์ถึงความถูกต้องของความคิดเห็นนั้น ๆ จึงอาจถูกยอมรับหรือปฏิเสธจากบุคคลอื่น ๆ ได้

8. ประวัติและความเป็นมาของ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

เฮงเฮงเฮงเฮง เป็นกลุ่มสถาบันการเงินชั้นนำแห่งหนึ่งของโลก ก่อตั้งขึ้นในฮ่องกงเมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2408 (ค.ศ.1865) โดยกลุ่มพ่อค้าชาวยุโรปและนักธุรกิจท้องถิ่นชาวจีน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการค้าระหว่างกันในฮ่องกง ประเทศจีน และประเทศญี่ปุ่น ต่อมาในปีเดียวกันได้ขยายสำนักงานสาขาออกไปที่เมืองเซี่ยงไฮ้ และที่กรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษตามลำดับ จากนั้นในปี พ.ศ. 2422 ได้ขยายสาขาไปที่นิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา และปี พ.ศ. 2431 ขยายสาขามาที่กรุงเทพฯ และได้เปิดสาขาเพิ่มขึ้นตามเมืองใหญ่ ๆ ในประเทศต่าง ๆ

บริษัทแม่

ธนาคารเฮงเฮงเฮงเป็นบริษัทหนึ่งในกลุ่มเฮงเฮงเฮงโดยมีบริษัท เฮงเฮงเฮง เฮงเฮงเฮง จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทผู้ถือหุ้นทั้งหมด

เฮงเฮงเฮง เฮงเฮงเฮง มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในกรุงลอนดอน และมีเครือข่ายสาขาให้บริการกว่า 9,800 แห่งใน 77 ประเทศและเขตปกครองทั่วโลก ครอบคลุมทั่วภาคพื้นเอเชีย-แปซิฟิก ยุโรป อเมริกา ตะวันออกกลาง และแอฟริกา มีพนักงานประมาณ 253,000 คน หุ้นของกลุ่มเฮงเฮงเฮงจดทะเบียน ณ ตลาดหลักทรัพย์ในกรุงลอนดอน ฮ่องกง นิวยอร์ก และปารีส มีผู้ถือหุ้นรวมประมาณ 200,000 ราย กลุ่มเฮงเฮงเฮงมีสินทรัพย์รวมกว่า 1,277,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2547)

ด้วยเครือข่ายที่กว้างขวางทั่วโลกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย กลุ่มเฮงเฮงเฮงจึงเป็นสถาบันที่ให้บริการทางการเงินอย่างครบถ้วนหลากหลาย อาทิ บริการด้วยเงินฝาก สินเชื่อธุรกิจ พาณิชยกรรม บริการด้านการค้าระหว่างประเทศ บริการด้านการชำระเงินและบริหารเงินสด บริการธุรกรรมตลาดเงินและตลาดทุน บริการดูแลและรับฝากหลักทรัพย์ บุคคลธุรกิจ ธุรกิจบัตรเครดิต และบริการด้านการประกันภัย

สโลแกนของธนาคารธนาคารเฮงเฮงเฮง

“The world’s local bank ธนาคารระดับโลกที่เข้าใจคุณ”

ธนาคารเอสเอสบีซี ในประเทศไทย

ธนาคารเอสเอสบีซี : ธนาคารแห่งแรกในประเทศไทย เป็นผู้ออกธนบัตรใช้ในประเทศเป็นครั้งแรก เป็นตัวแทนในการออกพันธบัตรรัฐบาลสยามและการอนุมัติเงินกู้ต่างประเทศเพื่อการก่อสร้างทางรถไฟในประเทศ

ธนาคารแห่งแรกในประเทศไทย

ธนาคารเอสเอสบีซีเริ่มเปิดทำการในประเทศไทยครั้งแรก ณ อาคารสำนักงานเก่าของสถานกงสุลเบลเยียมถนนเจริญกรุง เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2431 นับได้ว่าเป็นธนาคารแห่งแรกในประเทศไทย ต่อมาในปี พ.ศ. 2433 ธนาคารได้ย้ายที่ทำการไปยังอาคารคอนกรีตทรงโรมันโดยมี กรมพระจันทบุรีนฤนาถ ซึ่งทรงดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังในขณะนั้นเสด็จมาเป็นประธานในพิธีเปิดอาคารอย่างเป็นทางการ อาคารแห่งนี้ตั้งอยู่ใกล้ปากคลองซูดใหม่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาซึ่งปัจจุบันเป็นบริเวณที่ตั้งของโรงแรมรอยัลลอร์ดคิด เซอราตันท่าน้ำสี่พระยา อาคารทรงโรมันนี้นับเป็นอาคารประวัติศาสตร์ของธนาคารเพราะใช้เป็นี่ทำการนานถึง 87 ปี

ธนาคารและราชวงศ์จักรี

จากหลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่ธนาคารเก็บรักษาไว้อยืนยันว่า พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงเปิดบัญชีส่วนพระองค์ไว้กับธนาคาร ด้วยเงินฝากจำนวนหนึ่งเมื่อปี พ.ศ. 2432

ธนาคารผู้ออกธนบัตรใช้ในประเทศไทยเป็นครั้งแรก

ธนาคารมีบทบาทสำคัญในการจัดพิมพ์ธนบัตรขึ้นใช้ในประเทศไทยเป็นครั้งแรก โดยได้รับอนุญาตจากรัฐบาลให้จัดพิมพ์ธนบัตรของธนาคารออกใช้เป็นการทดลองก่อนในปี พ.ศ. 2432 และได้รับอนุญาตให้จัดพิมพ์ธนบัตรของธนาคารออกใช้จริงเป็นครั้งแรกในประเทศไทยในปีเดียวกัน โดยพิมพ์เป็นธนบัตรราคาใบละ 1 บาท 5 บาท และ 10 บาท ต่อมาได้ออกธนบัตรราคา 80 บาท 90 บาท และ 100 บาท เพิ่มเติมอีก และเป็นที่ยอมรับในการชำระหนี้ได้ตามกฎหมาย ใช้ชำระค่าอากรและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในหน่วยงานราชการต่างๆ เป็นอย่างมากในสมัยนั้น ต่อมาเมื่อรัฐบาลออกธนบัตรใช้เองในปี พ.ศ. 2445 การพิมพ์ธนบัตรของธนาคารจึงเริ่มลดลงตามลำดับ

สนับสนุนรัฐบาลไทยในการกู้เงินจากต่างประเทศเป็นครั้งแรก

ประเทศไทยได้เริ่มกู้เงินต่างประเทศเป็นครั้งแรกในปลายปี พ.ศ. 2445 โดยเอกอัครราชทูตไทยประจำกรุงปารีส คือ พระยาสุรียานุวัตร ได้เป็นผู้ดำเนินการกู้เงิน และได้มอบหมายให้ธนาคารฮ่องกง (ชื่อในขณะนั้นของธนาคารเอชเอสบีซี) และธนาคารแห่งอินโดจีน เป็นผู้จัดจำหน่ายพันธบัตรของไทยจำนวน 1 ล้านปอนด์สเตอลิงในตลาดการเงิน ณ กรุงลอนดอนและปารีส เพื่อนำเงินมาสร้างทางรถไฟจากลพบุรีไปอุดรดิตถ์และการสาธารณูปโภคต่าง ๆ ในประเทศ

ย้ายที่ทำการใหม่

ธนาคารใช้สำนักงานที่ทำน้ำสี่พระยาเป็นเวลา 87 ปีจนกระทั่งปี พ.ศ. 2520 จึงย้ายที่ทำการไปยังศูนย์การค้าสยามเซ็นเตอร์ เขตปทุมวัน หลังจากนั้นในปี พ.ศ. 2525 ธนาคารได้ย้ายสำนักงานมาที่อาคารเอชเอสบีซีเลขที่ 64 ถนนสีลม โดยใช้สำนักงานแห่งนี้เป็นเวลานานประมาณ 20 ปี จนถึงวันที่ 9 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544 จึงได้ย้ายมายังอาคารเอชเอสบีซี เลขที่ 968 ถนนพระราม 4 และเปิดให้บริการ ณ อาคารแห่งนี้ตั้งแต่วันที่ 12 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544 เป็นต้นมา

ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารเอชเอสบีซีในประเทศไทย

1. บริการสินเชื่อธุรกิจและธุรกิจสถาบันการเงิน (Corporate & Commercial and Institutional Banking Services)

ธนาคารเอชเอสบีซี ให้บริการทางด้านสินเชื่ออย่างครบวงจรโดยมุ่งหวังที่จะสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด โดยลูกค้าของธนาคารจะได้รับการดูแลเป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์และความสามารถ

- **เงินกู้ (Loan)** ธนาคารให้เงินกู้ระยะยาวทั้งที่เป็นสกุลเงินบาท เงินดอลลาร์สหรัฐ และเงินสกุลหลักอื่นๆ เพื่อบริการลูกค้าของธนาคาร
- **เงินเบิกเกินบัญชี (Overdrafts)** บริการเงินเบิกเกินบัญชีโดยมุ่งหวังเพื่อให้ลูกค้าใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนสำหรับกิจการ
- **การออกหนังสือค้ำประกัน (Guarantees)** ออกหนังสือค้ำประกันและหนังสือประกันผลการปฏิบัติงานเพื่อค้ำประกันภาระตามสัญญาและผลการปฏิบัติงานสำหรับใช้ทั้งภายในประเทศและทั่วโลก
- **การให้บริการด้านการค้าระหว่างประเทศ (Trade Finance Services)** เครือข่ายของธนาคารทั่วโลกสามารถให้บริการด้านข่าวสารการเงินและการลงทุนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และยังช่วยปกป้องผลประโยชน์ของลูกค้าที่ดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ บริการดังกล่าวประกอบด้วย
 - **การนำเข้า (Import Services)** ธนาคารสามารถออกหนังสือยืนยันการจ่ายเงิน

(Letter of Credit) ทุกชนิด เช่น ชนิดที่บอกเลิกไม่ได้ ชนิดโอนต่อได้ การออกแอลซีค้ำประกันตัวส่งไป เรียกเก็บเงินสินเชื่อเพื่อการนำเข้า และออกหนังสือค้ำประกันเพื่อการส่งสินค้า

- **การส่งออก (Export Services)** ธนาคารสามารถให้บริการเพื่อการส่งออก โดยการแจ้ง การออกแอลซี การยืนยันการออกแอลซี การเรียกเก็บเงินตามแอลซี การส่งตัวไปเรียกเก็บเงิน และสินเชื่อเพื่อการส่งออกสินค้า

• **บริการธุรกรรมตลาดเงินและตลาดทุน (Global Markets)** ธนาคารให้บริการด้านบริหารเงินที่หลากหลาย เพื่อช่วยลูกค้าลดความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ยบริการเหล่านี้รวมถึงการซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนทันที (Spot) และการซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า (Forward) และสัญญาสิทธิเลือกซื้อขายล่วงหน้า (Option) สิทธิเลือกซื้อขายสกุลเงินการแลกเปลี่ยนและขายสกุลเงิน (Currency Swap) การแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Swaps) สิทธิเลือกซื้อขายอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Option) สัญญาซื้อขายอัตราดอกเบี้ยล่วงหน้า (Forward Rate Agreements) และตั๋วแลกเงิน (Bills of Exchange)

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

• **บริการด้านการชำระเงินและบริหารเงินสด (Global Payments and Cash Management)** เป็นบริการที่จะช่วยลูกค้าบริหารการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มประโยชน์สูงสุดให้ลูกค้าของธนาคารเอชเอสบีซี ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้นำอื่น ๆ ของโลกในการให้บริการด้านการบริหารการเงิน สำหรับในประเทศไทยธนาคารเอชเอสบีซีเป็นหนึ่งในบรรดาธนาคารชั้นนำที่ให้บริการทางด้านการชำระเงินผ่านระบบมีเดียเคลียร์ริง (Media Clearing) และมีเป้าหมายที่จะให้บริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งในระดับประเทศ ภูมิภาค และทั่วโลก ด้วยบริการด้านการชำระเงิน การเรียกเก็บเช็คและนำเข้าบัญชี และการบริหารสภาพคล่องทางการเงินที่เอื้ออำนวยต่อธุรกิจของลูกค้า

• **บริการโอนเงินและแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Remittance Services and Foreign Exchange)** ธนาคารสามารถจัดการเรื่องโอนเงินได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในทุกสกุลเงิน โดยผ่านสาขาและเครือข่ายที่มีอยู่ทั่วโลก นอกจากนี้ ธนาคารเอชเอสบีซียังให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในสกุลดอลลาร์สหรัฐฯ เงินปอนด์สเตอร์ลิง ดอลลาร์ฮ่องกง ดอลลาร์ออสเตรเลีย และดอลลาร์สิงคโปร์

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

2. บริการด้านบุคคลธนกิจ (Personal Financial Services)

- **เอชเอสบีซี พรีเมียร์ (HSBC Premier)** เป็นบริการธนาคารชั้นเลิศที่ออกแบบมาให้เหมาะสมกับการจัดการทางการเงินส่วนบุคคล และวิถีชีวิตที่เป็นเอกลักษณ์ของลูกค้าผู้ทรงเกียรติ เอชเอสบีซี พรีเมียร์ เน้นการให้บริการที่เป็นเลิศด้วยความใกล้ชิดและเข้าใจถึงความต้องการด้านการเงินของลูกค้าอย่างแท้จริง และพร้อมด้วยสิทธิประโยชน์และเอกสิทธิ์สำหรับลูกค้าผู้ทรงเกียรติ

- **บัตรเครดิต (Credit Cards)** ธนาคารเอชเอสบีซี ให้บริการบัตรเครดิตวีซ่าและมาสเตอร์การ์ดทั้งบัตรคลาสสิกและบัตรทอง เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าบุคคล และได้นำเสนอโครงการบัตรเครดิตให้กับบริษัทและองค์กรต่าง ๆ หรือ Corporate Card อีกด้วย

- **บริการเงินฝาก (Deposit Services)** ธนาคารให้บริการทางด้านการเปิดบัญชีกระแสรายวัน ออมทรัพย์ และฝากประจำในสกุลเงินบาท และสกุลเงินอื่น ๆ ทั้งในรูปแบบบัญชีบริษัท และบัญชีส่วนบุคคล

- **สินเชื่อบุคคล (Consumer Credit)** ประกอบด้วยสินเชื่อเคหะ บริการเบิกเงินเกินบัญชี สินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระ และสินเชื่ออื่น ๆ

- **บริการธนาคารทางโทรศัพท์ส่วนบุคคล (Personal Telephone Banking - PTB)** บริการธนาคารทางโทรศัพท์ส่วนบุคคลเปิดบริการสำหรับลูกค้าเอชเอสบีซี พรีเมียร์ โดยผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมประเภทต่าง ๆ ผ่านพนักงานที่ได้รับการฝึกฝนและมีประสบการณ์ หรือเลือกการบริการทางโทรศัพท์อัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมงไม่เว้นวันหยุดราชการ

- **บริการหน่วยลงทุน (Unit Trusts)** เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการลงทุนสำหรับลูกค้าเพื่อที่จะได้ประโยชน์จากโอกาสทางการเงินอย่างเต็มที่ หน่วยลงทุนเป็นการรวมเงินของนักลงทุนเข้าด้วยกันเป็นกองทุนขนาดใหญ่หนึ่งกองทุน ซึ่งกองทุนนี้จะถูกแบ่งเป็นหน่วย และจัดการลงทุนโดยบริษัทจัดการกองทุนมืออาชีพ แต่ละกองทุนมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนทำให้สามารถกระจายเงินเพื่อการลงทุนได้หลากหลาย เช่น หุ้น พันธบัตรและตลาดเงิน ประเภทของกองทุนที่มีอยู่นี้ทำให้ลูกค้าเลือกระดับความเสี่ยงได้ตามความต้องการ

• **การประกันภัย (Non-Life Insurance Services)** เป็นอีกหนึ่งบริการที่ธนาคารเอชเอสบีซี และบริษัท โรยัลแอนด์ซันอัลลายแอนซ์ ประกันภัย จำกัด (อาร์เอสเอ) ได้ตกลงร่วมกันเสนอบริการด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันภัยต่าง ๆ อาทิ ประกันภัยรถยนต์ ประกันภัยบ้านและทรัพย์สิน ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล แผนประกันภัยการเดินทาง และแผนประกันค่าชดเชยการรักษาพยาบาล แก่ลูกค้าธนาคาร โดยมีบริษัทอาร์เอสเอ เป็นผู้รับประกันภัยดังกล่าว

• **การประกันชีวิต (Life Insurance Services)** ด้วยความร่วมมือกับบริษัทอเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ธนาคารเอชเอสบีซีได้เสนอบริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันชีวิตแก่ลูกค้าของธนาคารในประเทศไทย โดยบริษัทเอไอเอเป็นผู้รับประกันภัย

• **บริการอื่นๆ (Other Services)** ประกอบด้วยการออกเช็คเดินทาง การออกแคชเชียร์เช็ค การโอนเงินทางโทรเลข ไปรษณีย์เงินเมื่อทวงถาม และบริการตู้নিরภัย

แผนกลยุทธ์ของกลุ่มในปี 2004-2008

วิสัยทัศน์

- มุ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการทางการเงินชั้นนำของโลก
- “ชั้นนำ” หมายถึง ดีกว่า น่าเชื่อถือ และไม่หยุดนิ่ง ตลอดจนเป็นที่ยอมรับว่ามีข้อตกลงที่เป็นธรรมกับลูกค้า
- “ชั้นนำ” ยังหมายถึง เป็นผู้นำของแต่ละกลุ่มลูกค้าในตลาดที่ได้รับการคัดเลือกแล้ว
- อยู่ในระดับสูงสุดของธนาคารระดับโลก
- รักษาชื่อเสียงด้านศักยภาพในการดำเนินการและความซื่อสัตย์
- จริยธรรมเป็นสิ่งที่สำคัญเช่นเดียวกับการเจริญเติบโตของรายได้

พันธกิจ

- เป็นบริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเต็มที่ โดย
 - ตามความคาดหวังของนักลงทุน, ลูกค้า, หุ้นส่วน ซึ่งต้องไม่ขัดแย้งผลประโยชน์ระหว่างความรับผิดชอบต่อวัตถุประสงค์ของการเจริญเติบโตของบริษัท
 - HSBC เป็นกลุ่มที่ทำธุรกิจมานาน และต้องการความมั่นใจว่ามีการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ
 - สนับสนุนส่งเสริมเรื่องสิ่งแวดล้อมและการศึกษาอย่างยั่งยืน
 - นโยบายของบริษัทในการรับผิดชอบต่อสังคมเป็นตราสัญลักษณ์ของ HSBC

- **การบริหารเพื่อความเจริญเติบโตของบริษัท**
 - จากการขยายการดำเนินงานไปทั่วโลกเมื่อ 5 ปีก่อน ทำให้ HSBC เป็นบริษัทที่เป็นเอกลักษณ์สากล ที่มีเครือข่ายและมีลูกค้าที่ดี สามารถสร้างผลผลิตภาพที่ดีได้
 - ทั้งฝ่ายขายและฝ่ายการตลาดมีวัฒนธรรมที่มีจริยธรรม
 - เน้นการให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้า และจัดโครงสร้างองค์การเพื่อความโปร่งใสตรวจสอบได้จากลูกค้า
 - จากการแข่งขันที่รุนแรง HSBC เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และการที่ความต้องการผลสำเร็จโดยทำให้ต้นทุนดำเนินงานต่ำสุด
- **การดำเนินธุรกิจโดยแบ่งตามกลุ่มของลูกค้าและสภาพทางภูมิศาสตร์ เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด**
- **HSBC ตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ โดยการบริการต่าง ๆ ทั่วโลก เช่น**
 - ธุรกิจบัตรเครดิต
 - ธุรกิจการแลกเปลี่ยนเงินตรา
 - ธุรกิจประกัน
 - ธุรกิจการบริหารสินทรัพย์
 - การให้บริการธนาคารอิสลาม

นอกจากการให้บริการแล้ว HSBC ยังให้คำแนะนำในสิ่งที่เชี่ยวชาญ และสามารถทำให้เกิดผลผลิตภาพสูงสุดจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

- **กลยุทธ์ในการเติบโตบนรากฐานการบริหารที่แข็งแกร่งและชัดเจนและมีเหตุผลเรื่องราคาและการลงทุนโดย**
 - การเพิ่ม Productivity และบริหารโดยใช้กลยุทธ์ด้านราคาการเพิ่ม Productivity ของพนักงาน และใช้ทรัพยากรมีมืออย่างเพียงพอในการทำธุรกิจ
 - ใช้หลักการวิเคราะห์ทางวิศวกรรม ในกระบวนการทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และบูรณาการกระบวนการทั้งหลายให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
 - การใช้เทคโนโลยีเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า โดยที่สามารถตรวจสอบได้ และมี Cost-Effective สูงสุด
 - การบริหารเชิงรุกเรื่องสินทรัพย์ต่างๆ เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดและยืดหยุ่นขึ้นกับการเปรียบเทียบแต่ละพื้นที่

- **จะเป็นผู้ทำธุรกรรมการเงินที่เข้มแข็ง โดย**
 - จัดสรรเงินทุนให้กับบริษัทตามความสามารถทำกำไร
 - สร้างความเชื่อถือในการบริหารสินทรัพย์ เพื่อให้การเงินเข้มแข็ง และเงินหมุนเวียนที่เหมาะสม
 - บริหารความเสี่ยงอย่างถี่ถ้วน และรักษาความน่าเชื่อถือไว้ เพื่อตอบสนองการเติบโตที่ดี
 - เราจะรักษากลยุทธ์อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราไว้

เป้าหมายหลักทางการเงินของบริษัทจะเน้นที่ TSR

- มุ่งเน้นที่การเจริญเติบโตของ TSR ซึ่งรวมเอาราคานั้นและกระแสเงินสดปันผลไว้ด้วยกัน
- ประกาศวิธีการจ่ายคืน TSR ที่แก้ไขใหม่เมื่อถึงเวลาครบกำหนดในอีก 5 ปีข้างหน้า
- เป้าหมายต่างๆ จะเป็นข้อกำหนดให้บริษัทต้องประสบความสำเร็จด้านศักยภาพในการแข่งขันในส่วนของการเจริญเติบโตของ EPS และประสิทธิภาพ (วัดโดยอัตราส่วนของต้นทุน : รายรับ)
- พิจารณารายบริษัทต่างๆ ในระดับเดียวกันเพื่อรวบรวมสิ่งที่ดีที่สุดจากคู่แข่ง
- การเปรียบเทียบศักยภาพกับบริษัทในระดับเดียวกันจะกระทำอย่างต่อเนื่องเพื่อวางแผนการจ่ายค่าตอบแทน

การบรรลุวัตถุประสงค์ TSR จะขึ้นอยู่กับคุณภาพและความสามารถในการทำกำไรของบริษัท



ค่านิยมหลักยังคงเป็นสิ่งสำคัญของความสำเร็จในระยะยาว

- ความสัมพันธ์อย่างมีจริยธรรมกับลูกค้าในระยะยาว
- การสร้างผลผลิตภาพที่มีคุณภาพสูงโดยการทำงานเป็นทีม
- สำนึกของความเป็นเลิศอย่างมั่นใจและทะเยอทะยาน
- ลักษณะที่เป็นสากล การปรับตัวอย่างสุขุม
- ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการตลาดที่แข็งแกร่ง

การดำเนินงานให้ถึงเป้าหมาย ต้องมีกลยุทธ์สำคัญ 8 ประการ คือ

1. ทำให้ธนาคาร HSBC เป็นธนาคารชั้นนำของโลก และเป็นบริษัทที่รับผิดชอบต่อสังคม
2. การให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งเป็นกุญแจที่ทำให้ธนาคารแข็งแกร่งขึ้น
3. การทำธุรกรรมการเงินต่างๆ ของลูกค้า โดยการขยายธุรกิจตามจำนวนลูกค้าที่มากขึ้นและเจาะตลาดใหม่ๆ
4. เป็นบริษัทเพื่อการลงทุนและการตลาด เพื่อกระตุ้นการเจริญเติบโตของการลงทุนในตลาด และการมีความสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้า
5. เป็นธนาคารพาณิชย์ที่ไร้คู่แข่งโดยเน้นความสัมพันธ์กับลูกค้า และการให้บริการที่ดี
6. เป็นธนาคารเอกชนที่บริการลูกค้าแต่ละรายอย่างมีคุณค่ามากที่สุด รวมทั้งครอบครัวของลูกค้าทั่วโลก และสามารถเก็บเกี่ยวผลประโยชน์ที่ลงทุนไปแล้วอย่างสม่ำเสมอ
7. ให้การดึงดูด การพัฒนาการจูงใจแก่พนักงาน และให้รางวัลในความสำเร็จและไม่ยอมรับพนักงานที่ต่ำกว่ามาตรฐาน
8. ให้ผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้น มีผลประกอบการที่ดี แข็งแรง มีรายได้/หุ้น เพิ่มขึ้น และมีประสิทธิภาพ (Cost / Income Ratio)

1. การทำให้ธนาคาร HSBC เป็นธนาคารชั้นนำของโลก และเป็นบริษัทที่รับผิดชอบต่อสังคม

- ทำให้ธนาคาร HSBC โดดเด่น และเป็นกลยุทธ์หลักในการโฆษณา ตราสินค้า
- ทำให้ Brand แข็งแรงพอที่จะเป็นจุดสนใจของโลก โดยเฉพาะเรื่องบัตรเครดิต
- เป็นบริษัทที่รับผิดชอบต่อสังคมที่ฝังแน่นอยู่ในสัญลักษณ์ตรา HSBC
- ให้การดูแลพนักงานเหมือนเป็นลูกค้า
- จะพัฒนา Brand โดยใช้หลักการตลาดที่เหมาะสม และสนับสนุนหน่วยงานต่างๆ ที่ร้องขอ

2. การให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งเป็นกุญแจที่ทำให้ธนาคารแข็งแกร่งขึ้น

- เพิ่มโอกาสการเป็นผู้นำโดยให้ความสนใจในการลงทุนในตลาดที่มีขนาดและศักยภาพพอ
- คาดการณ์และช่วยโอกาสว่าลูกค้าในพื้นที่เป้าหมาย เช่นเงินบำนาญบำนาญ
- ตั้งราคาให้เป็นธรรมสอดคล้องกับต้นทุน
- เพิ่มคุณค่าโดยเน้นความสัมพันธ์กับลูกค้า และเป็นนโยบายหลัก
- ให้การบริการหลากหลายช่องทาง และยืดหยุ่นตามลักษณะและความต้องการของลูกค้า

3. การทำธุรกรรมการเงินต่างๆของลูกค้า โดยการขยายธุรกิจตามจำนวนลูกค้าที่มากขึ้น และ เจาะตลาดใหม่ ๆ

- กลุ่มผู้บริโภคนั้นกลุ่มลงทุนหลัก และมีโอกาสขยายการเติบโตได้อีกใน 5 ปี ข้างหน้า
- ขยายกิจกรรมทางการเงินที่เป็นสากลมากขึ้น เน้นไปที่กลุ่มที่มีแนวโน้มจะโตและมีศักยภาพ
- ใช้ประโยชน์จากกองทุนรวมให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
- ใช้ประโยชน์จากการเป็นพันธมิตรระหว่าง CF และ PFS ให้มากที่สุด ในการตอบสนองต่อลูกค้า

4. ธนาคารเพื่อการลงทุน และการตลาด : การเร่งการเจริญเติบโตผ่านตลาดทุนที่เพิ่มมากขึ้นและประสิทธิภาพของการให้คำปรึกษาโดยเน้นที่ลูกค้า

- ดำเนินการตามแนวทางแบบผสมผสานกับลูกค้า บนพื้นฐานของความเข้าใจในกลยุทธ์, คุณภาพ และความต้องการทางธนาคารของลูกค้า
- จัดตั้งกลุ่มสัมพันธ์กับคณะผู้บริหารในระดับโลก ซึ่งจะช่วยด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้บริหารระดับสูงและช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับบริการให้คำปรึกษาด้านการตลาด
- แนวทางการธนาคารเพื่อการลงทุนแบบสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้บริษัทแตกต่างจากคู่แข่งมาก
- จะทำให้ HSBC เป็นแหล่งเงินทุนระดับโลกด้วยการยกระดับการให้คำปรึกษาโครงสร้าง การแบ่งสรร และความแข็งแกร่งทางการค้าจากศูนย์หลักของบริษัท (รวมทั้ง New York)
- การให้บริการทางธนาคารเป็นกุญแจหลักของบริษัทและความสัมพันธ์กับสถาบันต่างๆ

5. การธนาคารเพื่อการค้า : การยกระดับกลุ่มลูกค้าที่ไม่มีคู่แข่งสู่สากลผ่านการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ และการเสนอแนวทางการให้คำปรึกษา

- จัดตั้งเครือข่ายการบริหาร CMB ระดับโลก เชื่อมโยงการจัดการทางธนาคาร การประกันภัยและบริการด้านบริหารสินทรัพย์ เพื่อสร้างแนวทางแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าด้านการเงินทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ ของบริษัท
- ใช้ระบบการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพกับลูกค้า CMB ระดับสูง ตลอดจนการจัดระบบที่โปร่งใสอธิบายได้ โดยเน้นที่การเชื่อมโยงระหว่างประเทศทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก

- รับรองว่าบริษัทมีแนวทางการให้คำปรึกษาที่หลากหลาย ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า SME ของบริษัทในระดับโลกได้
- สํารวจศักยภาพของลูกค้าโดยการเก็บค่าธรรมเนียม และการแก้ปัญหาร่วมกันสำหรับกลุ่มลูกค้าที่ไม่ได้ให้ทำการกู้ยืม
- กำหนดและใช้กลยุทธ์ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-channel) ซึ่งจะช่วยจัดเตรียมทางเลือกในการแก้ปัญหาระดับโลกให้แก่ลูกค้า

6. การธนาคารเพื่อเอกชน : ให้บริการกลุ่มบุคคลสำคัญและครอบครัวของลูกค้าทั่วโลก และเก็บเกี่ยวผลประโยชน์ที่ได้จากการลงทุนของบริษัทในปัจจุบัน

- ธุรกิจทั้งในและนอกประเทศจะได้รับการบริหารอย่างรอบคอบภายใต้การคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า
- กลุ่มธนาคารเพื่อเอกชนจะทำงานร่วมกับกลุ่มลูกค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประสานงานอย่างใกล้ชิดกับ CMB
- การแลกเปลี่ยนที่ราบรื่นระหว่าง PFS
- มุ่งเน้นที่ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีมูลค่าสูงกว่า
- เพิ่มคุณค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์ เช่น สำนักงานของครอบครัว บริการด้านการจัดการทรัพย์สิน การให้คำปรึกษาด้านภาษี และการดำเนินการด้านอุตสาหกรรม
- การดำเนินการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในธุรกิจประเภทเดียวกัน ซึ่งเป็นการรับประกันว่าการจัดสรรทรัพยากรจะเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ความเข้มแข็งของกลุ่ม

7. การดึงดูด พัฒนา และจงใจพัฒนา และการให้รางวัลแก่ความสำเร็จและปฏิเสธการหยุดนิ่ง

- ธนาคารจำเป็นต้องเพิ่มการลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้พวกเขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะสะท้อนถึงค่านิยมของบริษัทและเป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จในระยะยาว
- การบริหารกลุ่มบุคคลที่มีความสามารถเป็นหัวใจของการได้เปรียบการแข่งขัน
- การสรรหาบุคลากรจะยึดหลักความสามารถร่วมกับลักษณะของกลุ่ม
- บุคคลที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการระหว่างประเทศจะเป็นกลไกหลักในการบริหารของกลุ่ม โดยจะช่วยด้านการประสานงานในระดับระหว่างประเทศของกลุ่ม
- ธนาคารมีกำลังแรงงานที่หลากหลาย เพื่อเป็นการรับประกันว่าทีมงานของธนาคารจะสามารถปฏิบัติงานร่วมกับกลุ่มได้ และมีแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน

- วัตถุประสงค์ของธุรกิจจะเชื่อมโยงกับความรับผิดชอบต่อของแต่ละบุคคล และการประเมินผลในทุกระดับ
- พนักงานจะได้รับค่าตอบแทนที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ธนาคารจะหลีกเลี่ยง “การเฉลี่ย” ผู้ที่ทำงานได้ดีควรจะได้รับค่าตอบแทนสูงในทางตรงกันข้าม ผู้ที่ทำงานไม่มีประสิทธิภาพจะได้รับค่าตอบแทนต่ำกว่า

8. ผลตอบแทนรวมแก่ผู้ถือหุ้น (TSR) : ดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย TSR ด้านศักยภาพในการแข่งขันในการเพิ่มรายได้ของหุ้นและประสิทธิภาพ (อัตราส่วน ต้นทุน: รายได้)

- รายได้ต่อหุ้นและอัตราส่วน ต้นทุน : รายได้ มาจาก
- รายรับเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- การควบคุมต้นทุนให้คงที่
- การบริหารการเงินและทรัพยากรอื่นๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
- กิจกรรมต่าง ๆ ภายในกลุ่มจะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- แปลงเป้าหมาย TSR เป็นวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนแก่ผู้บริหารระดับสูง
- เนื่องจากวัตถุประสงค์เหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายทางธุรกิจ จึงต้องกระจายวัตถุประสงค์ TSR สู่ทุกระดับในองค์กร
- ตั้งเป้าหมายประสิทธิภาพในแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างต่อเนื่อง

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในเรื่องของ คุณภาพชีวิตการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความจงรักภักดีในองค์กร และปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีทั้งงานวิจัยเป็นประเทศและต่างประเทศดังต่อไปนี้

สุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับ คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุข ระดับตำบล จังหวัดลพบุรี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในกลุ่มปานกลาง ประสพการณ์การทำงาน การรับรู้ค่านิยม สามารถร่วมกันทำนาย คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบล จังหวัดลพบุรี ได้ร้อยละ 66.13 ค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอและยุติธรรม มีเวลาว่างสำหรับตัวเองและครอบครัวน้อย ขาดความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน การเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ การติดยาและความเครียด ความด้อยโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถและความเห็นแก่ตัวของผู้ร่วมงานเป็นปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดลพบุรี

ชินอรส คงเอียด (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ความคิดเห็นของพนักงานจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงาน ที่มีเพศ และอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพไม่แตกต่างกัน แต่พนักงาน ที่มีตำแหน่งที่แตกต่างกันมี ความสำเร็จในการประกอบอาชีพ และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงาน ที่มีเงินเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และศึกษาถึงอิทธิพลของสภาพแวดล้อมต่อคุณภาพชีวิตโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความสำเร็จในการประกอบอาชีพของ พนักงานงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนค่านิยมโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

มัลลิกา เมฆรา (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สังกัดสำนักงานเขต 21 จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มี 6 ด้านที่ระดับ คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยด้านโอกาสการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถมีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.48) รองลงมา คือ การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

(ค่าเฉลี่ย 3.45) จังหวะชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.44) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมและความก้าวหน้า และความมั่นคงในหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ย 3.42 เท่ากัน) การมีส่วนร่วมในสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.41)

บุญเรือน สัจจธรรมนุกูล (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง จำแนกรายด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ และด้านธรรมนุกูลในองค์กร และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

กัลยา ดิษเจริญ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลางกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านการอยู่ร่วมกันในสังคมอยู่ในระดับสูงความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้า และสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลางถึงต่ำ

ปัทมา อ่อนไสว (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย (มหาชน) ผลกว่าการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับต้นของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง โดยพนักงานมีการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด คือ มิติด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ส่วนการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานใน ระดับต่ำสุดคือ มิติด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบริหารระดับต้น ส่วนใหญ่แล้วพนักงานมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง ในเรื่องของการศึกษาเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่ามีเพียงปัจจัยด้านเพศเท่านั้นที่มีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยเพศหญิงมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่า เพศชาย ส่วนการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 3 ด้าน ความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมี อยู่ 5 ด้าน ด้วยกันคือ 1) ด้านความสอดคล้องกับกฎหมายรัฐธรรมนูญ 2) ด้านการบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน 3) ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความสามารถ 4) ด้านการส่งเสริมความเจริญเติบโตและมั่นคงในงาน และ 5) ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอตาม ลำดับจากมีความสัมพันธ์มากที่สุดไปอย่างน้อยที่สุด นอกจากนั้นมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งมี 3 ด้าน ดังนี้ 1)

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานงานที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัย 2) ด้านการมีส่วนร่วม
เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม และ 3) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตโดยส่วนรวม

ดลกมล เอนจินทะ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะจิตด้านแรงจูงใจของ
พนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมและความจงรักภักดี
ต่อธนาคาร พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพอใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้า
สัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความจงรักภักดีต่อธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .01

สุทิสรา แจกสกุล (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ขบวนการในการทำงานที่มีความสัมพันธ์
กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อขบวนการในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41
พฤติกรรมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และความจงรักภักดีต่อองค์กร
โดยรวม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.74

ศิริกุล รัตนสุวรรณชัย (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะจิตของพนักงานที่มีต่อ
พฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรในบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)
พบว่า ทักษะจิตของพนักงานต่อตัวองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
ทักษะจิตของพนักงานต่อตัวองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้านการเพิ่ม
ผลผลิต ด้านการลาออกจากงานในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และยังมี
ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานในทิศทางเดียวกัน และมีความ
สัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เฮอเบิร์ต (Herbert. 1971) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต จากผลการวิจัยพบว่า
“คุณภาพชีวิต” ของบุคคลจะมีความสมบูรณ์ได้นั้น จะต้องประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน คือ 1. มีการ
ตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย 2. มีการพัฒนาตนเองและความเจริญของบุคคล 3. มีความ
สัมพันธ์อย่างใกล้ชิดของสมาชิกในสังคมปฐมภูมิ 4. การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลในสังคมในฐานะที่
ตนเป็นสมาชิกในสังคมนั้น

อีฟ ราที และเซอร์ไก (Efraty and Sirgy, pp.31-47) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของ
คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานซึ่งแสดงออกมา โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้า
หมายซึ่งเป็นพนักงานขององค์กรขนาดใหญ่ในแถบตะวันตกของสหรัฐ โดยใช้การศึกษาถึงคุณภาพ
ชีวิตการทำงานเชิงจิตวิทยาเป็นกรอบการศึกษา คือใช้มิติด้านความต้องการ ความพึงพอใจ เป็นตัวชี้
วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ คือ ความอยู่รอด สังคม อัตตะ (Ego)
และความต้องการที่แท้จริงของตนเอง (Self-actualization) จากการศึกษาผลกระทบของความ

ต้องการ ความพึงพอใจตามองค์ประกอบดังกล่าวนั้นพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกมาพฤติกรรมดังกล่าว ประกอบด้วย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน และความพยายามที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

เฟอร์ริส (ปัทมา อ่อนไสว, 2542 : 49 ; อ้างอิงจาก Ferris 1995.) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงเรียนขนาดใหญ่ ซึ่งประสบความสำเร็จเฉพาะที่ตั้งอยู่ในเขตตะวันตกของสหรัฐ พบว่า สภาพการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างกันของเพื่อนร่วมงานมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานได้ทั้งเชิงบวกและลบ การหมุนเวียนของข้อมูลข่าวสารในหน่วยงานและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชื่อมโยงการรับรู้ของพนักงาน โดยเฉพาะในเรื่องของความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ยังพบว่าเมื่อความเครียดในงานสูงขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง

แฮคแมน และโอลแฮม (Hackman ; & Oldham, 1975 : บทคัดย่อ) ศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (Job Involvement) จากผลการศึกษาพบว่า ลักษณะงาน (Job Characteristics) ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) ความหลากหลายของงาน (Skill variety) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) และความสำคัญของงาน (Task Significant) มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน นอกจากนี้พฤติกรรมการตรวจตราดูแล (Supervisory Behaviors) มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (Lance.1991) การมีส่วนร่วม (Participation) (Smith and Brannick. 1990) และความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น แรงจูงใจภายในก็มีผลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (Gardner, Dunham, Cummings ; & Pierce. 1989) การจริยธรรมแบบโปรเตสแตนต์ (Protestant Ethic) ยังมีผลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (Brockner, Grover ; & Blonder. 1988)

จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ Richard E. Walton ทฤษฎีกระบวนการจัดการของกุกลิคและเฮอริวิก และแนวคิดการใช้เครื่องชี้วัดความจงรักภักดีของ Hoy and Rees ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการวิจัยโดย กำหนดจุดมุ่งหมาย และตั้งสมมุติฐาน ตลอดจนไปใช้ออกแบบสอบถาม กรอบแนวความคิด อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร ผู้ค้นคว้าวิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานของ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ระดับปฏิบัติการทั้งสิ้นจำนวน 475 คน (ข้อมูลฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ณ วันที่ 30 เมษายน 2549)

ระดับตำแหน่ง Band 7 คือ พนักงานหัวหน้าแผนก / เจ้าหน้าที่ควบคุมงาน จำนวน 301 คน

ระดับตำแหน่ง Band 8 คือ เจ้าหน้าที่ทั่วไป จำนวน 174 คน

รวม จำนวน 475 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คำนวณหาจำนวนกลุ่มประชากร โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro yamane) กำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05) แทนค่าสูตรได้ดังนี้

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

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมดซึ่งเท่ากับ 475 คน

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

โดยในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ 5% หรือ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%

$$\begin{aligned}\text{แทนค่า } n &= \frac{475}{1 + (475 \times 0.05)^2} \\ &= 217 \text{ คน}\end{aligned}$$

ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแบบสอบถามเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถามจำนวน 5% คิดเป็น 13 คน ดังนั้นรวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 230 คน

1.3 การสุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกตัวอย่างดังนี้

วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional stratified sampling) หาจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละแผนก โดยใช้สัดส่วนกับจำนวนประชากร ระดับพนักงานปฏิบัติการ มีวิธีการคำนวณ ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างของพนักงานปฏิบัติการ} = \frac{\text{ประชากรในแต่ละตำแหน่ง} \times 230}{\text{ประชากรรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ}}$$

สรุปจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละระดับปฏิบัติการ

ระดับปฏิบัติการตำแหน่ง Band 7	จำนวน 301 คน	ใช้กลุ่มตัวอย่าง 146 คน
ระดับปฏิบัติการตำแหน่ง Band 8	จำนวน 174 คน	ใช้กลุ่มตัวอย่าง 84 คน
รวม	จำนวน 475 คน	ใช้กลุ่มตัวอย่าง 230 คน

1.4 จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรา งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง เงินเดือน วุฒิการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาการปฏิบัติงาน วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน โดยเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Close – Ended Response Questions) มี 2 คำตอบ (Dichotomous choice questions) และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice questions) จำนวน 9 ข้อ

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

เริ่มต้นที่อายุ 22 ปี และสิ้นสุดที่อายุ 42 ปีโดยถือเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

มีการกำหนดช่วงอายุดังนี้

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

การวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งช่วงอายุออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงอายุ} &= \frac{42 - 22}{5} \\ &= 4 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงแบ่งช่วงอายุที่ใช้ในแบบสอบถามได้ดังนี้

- 1) 22 – 25 ปี
- 2) 26 – 29 ปี
- 3) 30 – 33 ปี
- 4) 34 – 37 ปี
- 5) 38 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 4 วุฒิการศึกษาสูงสุด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 5 ตำแหน่ง เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 6 เงินเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

เงินเดือนพนักงานระดับปฏิบัติการเริ่มต้นที่ 15,000 บาท สูงสุดที่ 35,000 บาท อ้างอิงจากข้อมูลฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

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

การวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งช่วงเงินเดือนออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงเงินเดือน} &= \frac{35,000 - 15,000}{5} \\ &= 4,000 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงแบ่งช่วงเงินเดือนที่ใช้ในแบบสอบถามได้ดังนี้

- 1) 15,000 - 18,999 บาท
- 2) 19,000 - 22,999 บาท
- 3) 23,000 - 26,999 บาท
- 4) 27,000 - 30,999 บาท
- 5) มากกว่า 31,000 บาท ขึ้นไป

ข้อที่ 7 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)

ข้อที่ 8 วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 9 ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ratio scale)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านกระบวนการจัดการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย จำนวน 7 ข้อ ลักษณะการให้คะแนนแบบ Likert (Summated Rating Method : The Likert Scale)

ได้ทำการแบ่งระดับความคิดเห็น โดยมีสเกลอยู่ 5 ระดับดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย
ระดับ 3 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับไม่เห็นด้วย
ระดับ 1 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยใช้คะแนนเฉลี่ยที่ได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมาย โดยการจัดแบ่งเป็น 5 ระดับ สำหรับการปรับสเกลใหม่นั้น ทำโดยแบ่งเกณฑ์เปรียบเทียบ และแบ่งตรงกึ่งกลางของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8-11) ซึ่งคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 และ คะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1 เพื่อให้ได้ลักษณะเกณฑ์เป็นการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) โดยใช้สูตรหาช่วงกว้างของแต่ละชั้นได้ดังนี้

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

จากนั้นนำมาหาระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดคะแนนใหม่ ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นปัจจัยด้านกระบวนการจัดการอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความคิดเห็นปัจจัยด้านกระบวนการจัดการอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความคิดเห็นปัจจัยด้านกระบวนการจัดการอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความคิดเห็นปัจจัยด้านกระบวนการจัดการอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความคิดเห็นปัจจัยด้านกระบวนการจัดการอยู่ในระดับไม่ดีอย่างมาก

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย คือด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 31 ข้อ ลักษณะการให้คะแนนแบบ Likert (Summated Rating Method : The Likert Scale) สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน จะใช้วิธีการคำนวณ ดังนี้

ได้ทำการแบ่งระดับความคิดเห็น โดยมีสเกลอยู่ 5 ระดับดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย
ระดับ 3 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับไม่เห็นด้วย
ระดับ 1 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ได้ทำการแบ่งปรับระดับความคิดเห็นคำถามเชิงลบ โดยมีสเกลอยู่ 5 ระดับดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับไม่เห็นด้วย
ระดับ 3 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย
ระดับ 1 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยใช้คะแนนเฉลี่ยที่ได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมาย โดยการจัดแบ่งเป็น 5 ระดับ สำหรับการปรับสเกลใหม่นั้น ทำโดยแบ่งเกณฑ์เปรียบเทียบ และแบ่งตรงกึ่งกลางของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8-11) ซึ่งคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 และ คะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1 เพื่อให้ได้ลักษณะเกณฑ์เป็นการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) โดยใช้สูตรหาช่วงกว้างของแต่ละชั้นได้ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

จากนั้นนำมาหารระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดคะแนนใหม่ ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับไม่ดีอย่างมาก

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับ “ความจงรักภักดีในองค์กร” มี 6 ข้อ ลักษณะการให้คะแนนแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งเป็นมาตราส่วนที่ใช้หลักความแตกต่างทางด้านความหมาย ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ ผู้วิจัยจึงใช้คะแนนเฉลี่ยที่ได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมาย โดยการจัดแบ่งเป็น 5 ระดับ

ได้ทำการแบ่งระดับความคิดเห็น โดยมีสเกลอยู่ 5 ระดับดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง	มีความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับมาก
ระดับ 4 หมายถึง	มีความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างมาก
ระดับ 3 หมายถึง	มีความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง	มีความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย
ระดับ 1 หมายถึง	มีความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับน้อย

สำหรับการปรับสเกลใหม่นั้น ทำโดยแบ่งเกณฑ์เปรียบเทียบ และแบ่งตรงกึ่งกลางของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 8-11) ซึ่งคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 และ คะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1 เพื่อให้ได้ลักษณะเกณฑ์เป็นการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) โดยใช้สูตรหาช่วงกว้างของแต่ละชั้นได้ดังนี้

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

จากนั้นนำมาหารระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดคะแนนใหม่ ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับมาก
3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับน้อย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และความจงรักภักดี เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลนั้นมาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรงสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดสอบความเชื่อถือได้ โดยนำมาทดสอบ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด
5. นำผลที่ได้ไปปรับปรุงเพื่อให้แบบสอบถามได้มาตรฐาน หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Alpha Cronbach Coefficient) ซึ่งค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของคำถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก ซึ่งในการนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.859 หมายความว่า แบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ค่อนข้างมาก

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการเห็นชอบจากอาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ ไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงรวบรวมแบบสอบถามที่ได้แล้วนำมาจัดกระทำข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ต่อไป

4. การจัดการทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดการทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลในแบบสอบถามที่ตรวจสอบสมบูรณ์แล้วมาลงรหัสที่กำหนดไว้ เพื่อเตรียมบันทึกรหัสดังกล่าวลงในเครื่องคอมพิวเตอร์
3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS Version 11.5 โดยใช้สถิติต่างๆ ดังนี้
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
 - 4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Description Analysis) โดยใช้
 - ก. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนคำตอบ}}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}} \times 100$$

- ข. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต(Mean) ใช้สัญลักษณ์ $\bar{X}$ โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์วิริยะ, 2541:34-35)

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

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

- ค. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์วิริยะ, 2541:65)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าครอนบัคแอลฟา (Alpha-Coefficient Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 43)

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

เมื่อ	α	แทน	ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

4.3 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานในการวิจัย เพื่อสรุปผลอ้างอิงไปยังประชากรของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะตั้งระดับความเชื่อมั่น 95% โดยสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานมีดังต่อไปนี้

ก. ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม กรณีทราบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent Sample) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 135)

1) กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

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

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

2) กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

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

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีองศาอิสระ

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

เมื่อ t แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 $\overline{X}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$
 S_p แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

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

S_i^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

n_i แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

ข. ค่า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 135)

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

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤต
 การแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

MS_b แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 (Mean Square Between Group)

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
(Mean Square With Group)

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

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

SS_b แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม
(Between Group sum of Square)

SS_w แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม
(Withing Group sum of Square)

k แทน จำนวนกลุ่ม

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

$(k-1)$ แทน Degree of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม (dfb)

$(n-k)$ แทน Degree of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม (dfw)

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 332-333)

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

เมื่อ LSD คือ แทนผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

$t_{1-\alpha/2; n-k}$ คือ ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นห่างความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE คือ ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

n_i คือ จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j คือ จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

ค. สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 311-312)

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

เมื่อ	r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลรวมคะแนนรายข้อ (Item) ของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum y$	แทน	ผลรวมคะแนนรวม (Total) ของทั้งกลุ่ม
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 437) คือ

- 1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
- 2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มขึ้น แต่ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
- 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย และมีค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์

ตาราง 1 ตารางแสดงความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81-1.00	สูงมาก (Very strong)
0.61-0.80	ค่อนข้างสูง (Strong)
0.41-0.60	ปานกลาง (Moderate)
0.21-0.40	ค่อนข้างต่ำ (Weak)
0.01-0.20	ต่ำมาก (Very weak)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน เงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน ที่มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ความจงรักภักดีในองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ความจงรักภักดีในองค์กร ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์เป็น 4 ส่วน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดพนักงานระดับปฏิบัติการ
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนกำลังสอง (Sum Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมคะแนนเบี่ยงเบนกำลังสอง (Mean Square)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
Min	แทน	ค่าที่ต่ำสุด
Max	แทน	ค่าที่สูงสุด
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก
H_1	แทน	สมมติฐานรอง
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค จำแนก คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน เงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความจงรักภักดีในองค์กร

ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน 4 ข้อ คือ

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน เงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ หมายถึง องค์ประกอบของด้านระบบการบริหารงานภายในขององค์กร ได้แก่ การวางแผน การจัดหน่วยงาน การบริหารงานด้านบุคลากร การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน การควบคุมและตรวจสอบด้านการเงิน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องเหมาะสมและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน เงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน ซึ่งการวิเคราะห์ในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 100 สามารถจำแนกตามตัวแปรได้ตามตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	76	33.00
หญิง	154	67.00
รวม	230	100

จากตาราง 2 สามารถอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 เพศชายมีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตาราง 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
22 – 25 ปี	86	37.40
26 – 29 ปี	87	37.80
30 – 33 ปี	33	14.30
34 – 37 ปี	13	5.70
38 ปีขึ้นไป	11	4.80
รวม	230	100

จากตาราง 3 สามารถอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 - 29 ปี มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 22-25 ปี มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 อายุ ระหว่าง 30 – 33 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 อายุระหว่าง 34 – 37 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 และตั้งแต่อายุ 38 ปีขึ้นไป มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

ตาราง 4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	192	83.50
สมรส / อยู่ด้วยกัน	38	16.50
รวม	230	100

จากตาราง 4 สามารถอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลในด้านสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 83.50 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส/อาศัยด้วยกัน มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ตามลำดับ

ตาราง 5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี	184	80.00
สูงกว่าปริญญาตรี	46	20.00
รวม	230	100

จากตาราง 5 สามารถอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลในด้านวุฒิการศึกษาสูงสุด พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ วุฒิการศึกษาสูงสุด สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตาราง 6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
Brand 7	146	63.50
Brand 8	84	36.50
รวม	230	100

จากตาราง 6 สามารถอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลในด้านตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับตำแหน่ง Brand 7 มีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 รองลงมาคือ ระดับตำแหน่ง Brand 8 มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 ตามลำดับ

ตาราง 7 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินเดือน

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เงินเดือน		
15,000 – 18,999 บาท	99	43.00
19,000 – 22,999 บาท	59	25.70
23,000 – 26,999 บาท	32	13.90
27,000 – 30,999 บาท	18	7.80
31,000 บาทขึ้นไป	22	9.60
รวม	230	100

จากตาราง 7 สามารถอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเงินเดือน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ส่วนใหญ่มีเงินเดือนระหว่าง 15,000 - 18,999 บาท มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาคือ มีเงินเดือนระหว่าง 19,000 - 22,999 บาท มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 มีเงินเดือนระหว่าง 23,000 - 26,999 บาท มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90 มีเงินเดือนสูงกว่า 31,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 และมีเงินเดือนระหว่าง 27,000 – 30,999 บาท มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 ตามลำดับ

ตาราง 8 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นบุคลากร
ของธนาคาร

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร		
ระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี	55	23.90
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 – 2 ปี	75	32.60
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 – 4 ปี	63	27.40
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 4 – 6 ปี	19	8.30
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 ปีขึ้นไป	18	7.80
รวม	230	100

จากตาราง 8 สามารถอธิบายปัจจัยส่วนบุคคล ในด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากร
ของธนาคาร พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 – 2 ปี มีจำนวน
75 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 รองลงมาคือ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 – 4 ปี มีจำนวน 63 คน คิดเป็น
ร้อยละ 27.40 ระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 4 – 6 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 และ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
6 ปีขึ้นไป มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 ตามลำดับ

ตาราง 9 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน		
รถยนต์ส่วนตัว	65	28.27
รถมอเตอร์ไซด์ส่วนตัว	2	0.87
รถเมล์โดยสารประจำทาง	77	33.48
รถตุ้	15	6.52
รถไฟฟ้า BTS	43	18.70
รถไฟฟ้ามหานคร MRT	19	8.26
อื่น ๆ เช่น รถสองแถว รถแท็กซี่ และเดิน	9	3.90
รวม	230	100

จากตาราง 9 สามารถอธิบายปัจจัยส่วนบุคคล ในด้านวิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ส่วนใหญ่มีวิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานโดย ใช้รถโดยสารประจำทาง 77 คน คิดเป็นร้อยละ 33.48 รองลงมาคือ รถยนต์ส่วนตัว มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 28.27 รถไฟฟ้า BTS มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 รถไฟฟ้ามหานคร MRT มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.26 รถตุ้ มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.52 รถมอเตอร์ไซด์ส่วนตัว มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.87 และอื่นๆ มีจำนวน 9 คน ได้แก่ รถสองแถว 5 คน รถแท็กซี่ 2 คน และเดิน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ตามลำดับ

ตาราง 10 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน		
ระยะเวลาเดินทางน้อยกว่า 1 ชั่วโมง	148	64.35
ระยะเวลาเดินทาง 1 ชั่วโมง ขึ้นไป	76	33.04
ระยะเวลาเดินทาง 2 ชั่วโมงขึ้นไป	6	2.61
รวม	230	100

จากตาราง 10 สามารถอธิบายปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการเดินทางมาทำงานน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 64.35 รองลงมาคือ ใช้เวลาในการเดินทางมาทำงาน 1 ชั่วโมงขึ้นไป มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 33.04 และใช้เวลาในการเดินทางมาทำงาน 2 ชั่วโมงขึ้นไป มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.61 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการโดยผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ตามตาราง ดังต่อไปนี้

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ

ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความคิดเห็น
1. องค์การมีการวางแผนปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า	3.93	0.633	ดี
2. หน่วยงานมีการแบ่งส่วนงานที่ชัดเจน	3.82	0.694	ดี
3. องค์การมีการจัดอัตรากำลังที่เหมาะสมกับปริมาณงาน	3.00	0.916	ปานกลาง
4. ผู้บังคับบัญชามีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง	3.60	0.796	ดี
5. หน่วยงานมีการประสานงาน ร่วมมือในการปฏิบัติงานกันเป็นอย่างดี	3.61	0.848	ดี
6. มีการรับทราบความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานขององค์การอย่างต่อเนื่อง	3.67	0.745	ดี
7. หน่วยงานมีการตรวจสอบและมีการจัดทำงบประมาณควบคุมทางการเงินอยู่เสมอ	3.72	0.738	ดี
ภาพรวมปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ	3.62	0.767	ดี

จากตาราง 11 แสดงความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย เกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการโดยภาพรวม พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการโดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปร พบว่า มี 6 ปัจจัยที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี คือ องค์การมีการวางแผนปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือ หน่วยงานมีการแบ่งส่วนงานที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 หน่วยงานมีการตรวจสอบและมีการจัดทำงบประมาณควบคุมทางการเงินอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 มีการรับทราบความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานขององค์การอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 หน่วยงานมีการประสานงาน ร่วมมือในการปฏิบัติงานกันเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และผู้บังคับบัญชามีการควบคุมดูแลการ

ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ตามลำดับ ส่วนองค์กรมีการจัดอัตรากำลังที่เหมาะสมกับปริมาณงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับชีวิตการทำงาน รวม 8 ด้าน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ดังรายละเอียดในตาราง 12 ถึง ตาราง 20 ดังต่อไปนี้

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.14	0.522	ปานกลาง
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	3.60	0.479	ดี
3. ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	3.31	0.610	ปานกลาง
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	3.19	0.508	ปานกลาง
5. ด้านการบูรณาการทางสังคม	3.29	0.515	ปานกลาง
6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	2.89	0.561	ปานกลาง
7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.15	0.610	ปานกลาง
8. ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม	4.01	0.577	ดี
ภาพรวมปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน	3.32	0.548	ปานกลาง

จากตาราง 12 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มี 2 ด้าน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี คือ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และมี 6 ด้าน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 รองลงมาคือ ด้านการบูรณาการทางสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 และด้านประชาธิปไตยในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาแยกเป็นแต่ละด้าน สามารถอธิบายได้ดังรายละเอียดในตาราง 13 ถึง ตาราง 20

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน	3.33	0.833	ปานกลาง
2. ค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน	3.08	0.860	ปานกลาง
3. ค่าตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่งและปริมาณงานที่รับผิดชอบ	3.10	0.816	ปานกลาง
4. ได้รับค่าตอบแทนในอัตราที่สมควรจะได้รับ*	3.05	0.914	ปานกลาง
ภาพรวมด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.14	0.856	ปานกลาง

*เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 13 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมโดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่

ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปร พบว่า แต่ละตัวแปรแสดงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 รองลงมาคือ ค่าตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่งและปริมาณงานที่รับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และได้รับค่าตอบแทนในอัตราที่สมควรจะได้รับ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.05 ตามลำดับ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. สถานที่ทำงานสะอาด ปลอดภัย และมีอากาศถ่ายเทสะดวก เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	3.85	0.803	ดี
2. สถานที่ทำงานมีการจัดสภาพที่ทำงานอย่างมีระเบียบช่วยให้ทำงานได้สะดวก	3.69	0.808	ดี
3. ความรู้สึกพอใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน*	2.87	1.008	ปานกลาง
4. สถานที่ทำงานมีการจัดเวรยามและการรักษาความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ	4.00	0.684	ค่อนข้างสูง
ภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	3.60	0.826	ดี

*เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 14 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย พบว่า โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปร พบว่า มี 3 ตัวแปร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี คือ สถานที่ทำงานมีการจัดเวรยามและการรักษาความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ สถานที่ทำงานสะอาด ปลอดภัย และมีอากาศถ่ายเทสะดวก เอื้อต่อการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และสถานที่ทำงานมีการจัดสภาพที่ทำงานอย่างมีระเบียบช่วยให้ทำงานได้สะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.69 ตามลำดับ ส่วนความรู้สึกรู้สึกพอใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 ตามลำดับ

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ

ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การมีโอกาสดำเนินการนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	3.29	0.941	ปานกลาง
2. การมีโอกาสในการเข้าร่วมอบรม / สัมมนาในระดับที่เหมาะสม*	3.08	0.894	ปานกลาง
3. การมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ เช่น ศึกษาวิธีการทำงาน	3.43	0.874	ดี
4. การสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ	3.42	0.931	ดี
ภาพรวมด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	3.31	0.908	ปานกลาง

*เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 15 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรพบว่า มี 2 ตัวแปร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี คือ การมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ เช่น ศึกษาวิธีการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 รองลงมาคือ การสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ตามลำดับ และมี 2 ตัวแปร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีโอกาสดำเนินการนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และการมีโอกาสในการเข้าร่วมอบรม / สัมมนา ในอัตราที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1.	การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายต้องใช้ความรู้ความสามารถที่สูงขึ้นเสมอ	3.41	0.798	ดี
2.	หน่วยงานมีการสับเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่งที่ ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล	3.13	0.827	ปานกลาง
3.	ในหน่วยงานมีตำแหน่งงานพร้อมที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งสูงกว่า	3.05	0.880	ปานกลาง
4.	การมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น*	3.16	0.839	ปานกลาง
5.	การปฏิบัติงานทำให้มีโอกาสรอบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมาย	3.20	0.784	ปานกลาง
ภาพรวมด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน		3.19	0.826	ปานกลาง

*เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 16 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรพบว่า การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายต้องใช้ความรู้ความสามารถที่สูงขึ้นเสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และมี 3 ตัวแปร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือการปฏิบัติงานทำให้มีโอกาสรอบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 การมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 หน่วยงานมีการสับเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่งที่ ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และในหน่วยงานมีตำแหน่งงานพร้อมที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งสูงกว่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ตามลำดับ

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการบูรณาการทางสังคม

ด้านการบูรณาการทางสังคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานทุกระดับมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี	3.53	0.909	ดี
2. ทุกระดับมีโอกาสรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน แสดงความคิดเห็นและแก้ไข	3.32	0.921	ปานกลาง
3. ในหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้มีโอกาส ทำงานร่วมกัน	3.60	0.813	ดี
4. เพื่อนร่วมงานทำงานเป็นทีม มีความเอาใจใส่ ต่อกัน*	2.72	0.873	ปานกลาง
ภาพรวมด้านการบูรณาการทางสังคม	3.29	0.879	ปานกลาง

*เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 17 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ด้านการบูรณาการทางสังคม โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปร พบว่า มี 2 ตัวแปร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี คือ ในหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้มีโอกาสทำงานร่วมกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 รองลงมาคือ หน่วยงานทุกระดับมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ตามลำดับ และมี 2 ตัวแปร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ทุกระดับมีโอกาสรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันแสดงความคิดเห็นและแก้ไข โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และเพื่อนร่วมงานทำงานเป็นทีม มีความเอาใจใส่ต่อกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ตามลำดับ

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านลักษณะประชาธิปไตยในองค์กร

ด้านลักษณะประชาธิปไตยในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารโดยไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ	3.10	0.931	ปานกลาง
2. สามารถปฏิบัติงานที่ไม่ตรงกับความสามารถและอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ*	2.92	0.890	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชาชอบก้าวก่ายเรื่องส่วนตัว	2.62	1.024	ปานกลาง
4. ทุกคนได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบและการประเมินผลงาน	2.94	1.088	ปานกลาง
ภาพรวมด้านลักษณะประชาธิปไตยในองค์กร	2.90	0.983	ปานกลาง

*เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 18 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ด้านลักษณะประชาธิปไตยในองค์กร โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปร พบว่า แต่ละตัวแปรแสดงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะประชาธิปไตยในองค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน คือ การมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารโดยไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 รองลงมาคือ ทุกคนได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบและการประเมินผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 การที่สามารถปฏิบัติงานที่ไม่ตรงกับความสามารถและอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 และผู้บังคับบัญชาชอบก้าวก่ายเรื่องส่วนตัว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 ตามลำดับ

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. มีเวลาว่างเพียงพอหลังเลิกงาน / วันหยุด	2.78	1.077	ปานกลาง
2. การใช้เวลาในการทำงานที่เหมาะสม*	3.47	1.162	ดี
3. สามารถวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าได้	2.93	0.939	ปานกลาง
4. สามารถปฏิบัติงานได้เสร็จทันตามกำหนดเวลา	3.41	0.919	ปานกลาง
ภาพรวมด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.15	1.024	ปานกลาง

*เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 19 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรพบว่า มี 2 ตัวแปร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี คือ การใช้เวลาในการทำงานที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47 รองลงมาคือ สามารถปฏิบัติงานได้เสร็จทันตามกำหนดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.41 และมี 2 ตัวแปร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ สามารถวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 และมีเวลาว่างเพียงพอหลังเลิกงาน / วันหยุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 ตามลำดับ

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. องค์กรให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ ต่อสังคมเสมอ	4.00	0.664	ดี
2. มีการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักในการมีส่วนร่วม รับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน	4.02	0.620	ดี
ภาพรวมด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม	4.01	0.642	ดี

จากตาราง 20 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปร พบว่าทั้ง 2 ตัวแปร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี คือ มีการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักในการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาคือ องค์กรให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านความจงรักภักดีในองค์กร

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความจงรักภักดีในองค์กรโดยผู้วิจัยได้

คำตอบจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ตามตาราง ดังต่อไปนี้

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านความจงรักภักดีในองค์กร

ปัจจัยด้านความจงรักภักดีในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
			ความจงรักภักดี ในองค์กร
1. ความสุขในการทำงาน $\Leftrightarrow$ เบื่อหน่ายในการทำงาน	3.05	1.018	ปานกลาง
2. ชอบในงานที่ทำ $\Leftrightarrow$ ไม่ชอบในงานที่ทำ	3.19	0.890	ปานกลาง
3. กำลังมองหางานใหม่ $\Leftrightarrow$ ไม่ได้หางานใหม่	3.15	1.234	ปานกลาง
4. ภูมิใจที่เป็นพนักงาน HSBC $\Leftrightarrow$ ไม่ภูมิใจในการเป็นพนักงาน	4.09	0.823	ค่อนข้างมาก
5. ความกระตือรือร้นในงาน $\Leftrightarrow$ เหนื่อยล้าในการทำงาน	3.46	0.918	ค่อนข้างมาก
6. มีความเชื่อถือในองค์กร $\Leftrightarrow$ ขาดความเชื่อถือในองค์กร	4.03	0.918	ค่อนข้างมาก
ภาพรวมปัจจัยด้านความจงรักภักดีในองค์กร	4.19	1.16	ค่อนข้างมาก

จากตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความจงรักภักดีในองค์กร แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 230 คน มีระดับความจงรักภักดีในองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1. ความสุขในการทำงาน $\Leftrightarrow$ เบื่อหน่ายในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีระดับความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ซึ่งหมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการโดยเฉลี่ย มีความจงรักภักดีในองค์กรด้านความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ชอบในงานที่ทำ $\Leftrightarrow$ ไม่ชอบในงานที่ทำ แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีระดับความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.19 ซึ่งหมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการโดยเฉลี่ย มีความจงรักภักดีในองค์กร ด้านชอบในงานที่ทำ อยู่ในระดับปานกลาง

3. กำลังมองหางานใหม่ $\Leftrightarrow$ ไม่ได้หางานใหม่ แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีระดับความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ซึ่งหมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการโดยเฉลี่ย มีความจงรักภักดีในองค์กรด้านกำลังมองหางานใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง

4. ภูมิใจที่เป็นพนักงาน HSBC $\Leftrightarrow$ ไม่ภูมิใจในการเป็นพนักงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีระดับความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ซึ่งหมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการโดยเฉลี่ย มีความจงรักภักดีในองค์กร อยู่ในระดับมีภูมิใจที่เป็นพนักงาน HSBC ค่อนข้างมาก

5. ความกระตือรือร้นในงาน $\Leftrightarrow$ เหนื่อยล้าในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีระดับความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ซึ่งหมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการโดยเฉลี่ย มีความจงรักภักดีในองค์กร อยู่ในระดับมีความกระตือรือร้นในงานค่อนข้างมาก

6. มีความเชื่อถือในองค์กร $\Leftrightarrow$ ขาดความเชื่อถือในองค์กร แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีระดับความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ซึ่งหมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการโดยเฉลี่ย มีความจงรักภักดีในองค์กร อยู่ในระดับมีความเชื่อถือในองค์กรค่อนข้างมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน เงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

โดยสามารถจำแนกออกได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ค่าความแปรปรวนของเพศ = ค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กร

H_1 : ค่าความแปรปรวนของเพศ $\neq$ ค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กร

สถิติทดสอบค่า F

$$H_0: (S_1^2 = S_2^2)$$

$$H_1: (S_1^2 \neq S_2^2)$$

สถิติทดสอบ

มีเงื่อนไขว่า จะปฏิเสธสมมติฐาน $H_0: (S_1^2 = S_2^2)$ ถ้า

1. $F > F_{.975; 1.89}$ ซึ่งค่า $F_{.975; 1.89}$ จะทราบค่าได้โดยเปิดตารางการแจกแจงแบบ F หรือ

2. ค่า Sig. (2-tailed) $< \alpha$ (ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.05)

โดยที่ Sig. (2-tailed) = P (F > F ที่คำนวณได้)

สถิติทดสอบคือ ค่า F-test (Levene's Test) ถ้าค่า Sig. ของการทดสอบ มากกว่า 0.05 (ค่า α) จะสรุปได้ว่าค่าแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน

จากเทคนิค Levene's Test for Equality of Variances ซึ่งสามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ตาราง 22 แสดงการทดสอบความเท่ากันหรือไม่เท่ากันของค่าแปรปรวนของเพศต่อความจงรักภักดีในองค์กร

เพศ	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ความจงรักภักดีในองค์กร	0.901	0.344

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ค่าสถิติของการทดสอบ Independent sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากตาราง 22 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถิติทดสอบนั้น ค่า Sig. เท่ากับ 0.344 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) คือ ค่าความแปรปรวนของเพศและค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กรมีค่าเท่ากัน จึงทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยหรือทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความจงรักภักดีในองค์กรต่อไป โดยพิจารณาจากค่า t-test for Equality of Means ดังตาราง 23

สมมติฐานเพื่อทำการทดสอบว่าเพศมีผลต่อความจงรักภักดีต่างกันหรือไม่

สมมติฐาน

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตามเพศของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

จำแนกตามเพศ	เพศ	หญิง	154	3.46	0.598	t-test for Equality of Means		
		n	Mean	S.D.	t	df	p	
ความจงรักภักดีในองค์กร	ชาย	76	3.57	0.625	1.269	228	0.206	

จากตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความจงรักภักดีในองค์กรจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบ พบว่า ผลลัพธ์ของสมมติฐานข้างต้น ปรากฏว่า Sig. (2-tailed) = $p = 0.206$ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เพศชายและเพศหญิงมีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way Anova) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยหากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown – Forsythe ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ค่าความแปรปรวนของอายุ = ค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กร

H_1 : ค่าความแปรปรวนของอายุ $\neq$ ค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กร

จากเทคนิค Levene's Test of Homogeneity of Variances ซึ่งสามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ตาราง 24 แสดงการทดสอบความเท่ากันหรือไม่เท่ากันของค่าแปรปรวนของอายุต่อความจงรักภักดีในองค์กร

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.944	4	225	0.104

จากตาราง 24 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถิติทดสอบนั้น ค่า Sig. เท่ากับ 0.104 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) คือ ค่า

ความแปรปรวนของอายุและค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กรมีค่าเท่ากัน จึงทดสอบความแตกต่างหรือความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความจงรักภักดีในองค์กรต่อไป โดยพิจารณาจากตาราง ANOVA ดังตาราง 25

สมมติฐานเพื่อทำการทดสอบว่าอายุมีผลต่อความจงรักภักดีต่างกันหรือไม่

สมมติฐาน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

ตาราง 25 แสดงความแตกต่างของความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตามอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน				F	Sig. (2-tailed)
	df	SS	MS			
ความจงรักภักดีในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4	8.34	2.223	6.631**	0.000
	ภายในกลุ่ม	225	75.784	0.337		
	รวม	229	84.718			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถิติทดสอบนั้น ค่า Sig. (2-tailed) = $p = 0.000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และเพื่อให้ทราบว่าอายุรายใดที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบต่อโดยวิธี Least Significant Different (LSD) แสดงดัง ตารางต่อไปนี้

ตาราง 26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตามอายุของ พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

อายุ	$\bar{X}$	22 - 25 ปี	26 - 29 ปี	30 - 33 ปี	34 - 37 ปี	มากกว่า 38 ปี
22 - 25 ปี	3.47		0.308** (0.001)	-0.167 (0.161)	-0.498** (0.004)	0.202 (0.279)
26 - 29 ปี	3.38			-0.475** (0.000)	0.190 (0.273)	-0.106 (0.568)
30 - 33 ปี	3.61				0.665** (0.001)	0.369 (0.069)
34 - 37 ปี	3.18					-0.296 (0.214)
มากกว่า 38 ปี	3.62					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ของความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตามอายุ โดยวิธี Least Significant Different (LSD) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีอายุระหว่าง 22 - 25 ปี กับ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุระหว่าง 26 - 29 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุระหว่าง 22 - 25 ปี กับ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระหว่างอายุ 26 - 29 ปี มีความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.308 หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุระหว่าง 22 - 25 ปี มีความจงรักภักดีในองค์กรมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุระหว่าง 26 - 29 ปี

ผลการเปรียบเทียบระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีอายุระหว่าง 22 - 25 ปี กับ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุระหว่าง 30 - 33 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.161 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุระหว่าง 22 - 25 ปี กับ

พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุมากกว่า 38 ปี มีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีอายุระหว่าง 30 - 33 ปี กับ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุระหว่าง 34 - 37 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุระหว่าง 30 - 33 ปี กับ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุระหว่าง 34 - 37 ปี มีความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.665 หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุระหว่าง 30 - 33 ปี มีความจงรักภักดีในองค์กรมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุระหว่าง 34 - 37 ปี

ผลการเปรียบเทียบระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีอายุระหว่าง 30 - 33 ปี กับ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุมากกว่า 38 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.069 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุระหว่าง 30 - 33 ปี กับ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุมากกว่า 38 ปี มีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีอายุระหว่าง 34 - 37 ปี กับ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุมากกว่า 38 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.214 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุระหว่าง 34 - 37 ปี กับ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุมากกว่า 38 ปี มีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 230 คน สถานภาพโสด จำนวน 192 คน และ สถานภาพ อยู่ด้วยกัน / สมรส จำนวน 38 คน และ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 0 คน

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ค่าความแปรปรวนของสถานภาพสมรส = ค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กร

H_1 : ค่าความแปรปรวนของสถานภาพสมรส $\neq$ ค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กร

สถิติทดสอบคือ ค่า F-test (Levene's Test) ถ้าค่า Sig. ของการทดสอบ มากกว่า 0.05 (ค่า α) จะสรุปได้ว่าค่าแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน

จากเทคนิค Levene's Test for Equality of Variances ซึ่งสามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ตาราง 27 แสดงการทดสอบความเท่ากันหรือไม่เท่ากันของค่าแปรปรวนของสถานภาพสมรสต่อความจงรักภักดีในองค์กร

สถานภาพสมรส	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ความจงรักภักดีในองค์กร	2.412	0.122

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ค่าสถิติของการทดสอบ Independent sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากตาราง 27 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถิติทดสอบนั้น ค่า Sig. เท่ากับ 0.122 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) คือ ค่าความแปรปรวนของสถานภาพสมรสและค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กรมีค่าเท่ากัน จึงทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยหรือทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความจงรักภักดีในองค์กรต่อไป โดยพิจารณาจากค่า t-test for Equality of Means ดังตาราง 28

สมมติฐานเพื่อทำการทดสอบว่าสถานภาพสมรสมีผลต่อความจงรักภักดีต่างกันหรือไม่

สมมติฐาน

H_0 : สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

ตาราง 28 แสดงการเปรียบเทียบความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตามสถานภาพสมรสของพนักงาน

ระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

จำแนกตามสถานภาพสมรส		t-test for Equality of Means					
		n	Mean	S.D.	t	df	p
ความจงรักภักดีในองค์กร	โสด	192	3.51	0.626	0.583	228	0.560
	อยู่ด้วยกัน / สมรส	38	3.44	0.516			

จากตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความจงรักภักดีในองค์กรจำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบ พบว่าผลลัพธ์ของสมมติฐานข้างต้น ปรากฏว่า Sig. (2-tailed) = $p = 0.560$ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 วุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ค่าความแปรปรวนของวุฒิการศึกษาสูงสุด = ค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กร

H_1 : ค่าความแปรปรวนของวุฒิการศึกษาสูงสุด $\neq$ ค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กร

สถิติทดสอบคือ ค่า F-test (Levene's Test) ถ้าค่า Sig. (2-tailed) ของการทดสอบ มากกว่า .05 (ค่า α) จะสรุปได้ว่าค่าแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน

จากเทคนิค Levene's Test for Equality of Variances ซึ่งสามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ตาราง 29 แสดงการทดสอบความเท่ากันหรือไม่เท่ากันของค่าแปรปรวนของวุฒิการศึกษาสูงสุดต่อความจงรักภักดีในองค์กร

วุฒิการศึกษาสูงสุด	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ความจงรักภักดีในองค์กร	3.517	0.062

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ค่าสถิติของการทดสอบ Independent sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากตาราง 29 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถิติทดสอบนั้น ค่า Sig. เท่ากับ 0.062 มากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) คือ ค่าความแปรปรวนของวุฒิการศึกษาสูงสุดและค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กรมีค่าเท่ากันจึงทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยหรือทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวุฒิการศึกษาสูงสุดกับความจงรักภักดีในองค์กรต่อไป โดยพิจารณาจากค่า t-test for Equality of Means ดังตาราง 30

สมมติฐานเพื่อทำการทดสอบว่าวุฒิการศึกษาสูงสุดมีผลต่อความจงรักภักดีต่างกันหรือไม่

สมมติฐาน

H_0 : วุฒิการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : วุฒิการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

ตาราง 30 แสดงการเปรียบเทียบความจงรักภักดีในองค์กรจำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุดของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

จำแนกตามวุฒิการศึกษา	วุฒิการศึกษา	t-test for Equality of Means					
		n	Mean	S.D.	t	df	p
สูงสุด	ปริญญาตรี	184	3.50	0.632	0.126	228	0.900
	สูงกว่าปริญญาตรี	46	3.49	0.510			

จากตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความจงรักภักดีในองค์กรจำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบ พบว่า ผลลัพธ์ของ

สมมติฐานข้างต้น ปรากฏว่า Sig. (2-tailed) = $p = 0.900$ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) นั่นคือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ค่าความแปรปรวนของตำแหน่งงาน = ค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กร

H_1 : ค่าความแปรปรวนของตำแหน่งงาน $\neq$ ค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กร

สถิติทดสอบคือ ค่า F-test (Levene's Test) ถ้าค่า Sig. ของการทดสอบ มากกว่า 0.05 (ค่า α) จะสรุปได้ว่าค่าแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน

จากเทคนิค Levene's Test for Equality of Variances ซึ่งสามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ตาราง 31 แสดงการทดสอบความเท่ากันหรือไม่เท่ากันของค่าแปรปรวนของตำแหน่งงานต่อความจงรักภักดีในองค์กร

ตำแหน่งงาน	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ความจงรักภักดีในองค์กร	0.279	0.598

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ค่าสถิติของการทดสอบ Independent sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากตาราง 31 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถิติทดสอบนั้น ค่า Sig. เท่ากับ 0.598 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐาน (H_0) คือ ค่า

แปรปรวนของตำแหน่งงานและค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กรมีค่าเท่ากันจึงทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยหรือทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับความจงรักภักดีในองค์กรต่อไป โดยพิจารณาจากค่า t-test for Equality of Means ดังตาราง 32

สมมติฐานเพื่อทำการทดสอบว่าตำแหน่งงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่างกันหรือไม่

สมมติฐาน

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

ตาราง 32 แสดงการเปรียบเทียบความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

จำแนกตามตำแหน่งงาน	ตำแหน่งงาน	t-test for Equality of Means					
		n	Mean	S.D.	t	df	p
ความจงรักภักดีในองค์กร	Brand 7	146	3.51	0.599	0.630	228	0.529
	Brand 8	84	3.36	0.626			

จากตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความจงรักภักดีในองค์กรจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบ พบว่าผลลัพธ์ของสมมติฐานข้างต้น ปรากฏว่า Sig. (2-tailed) = $p = 0.529$ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) นั่นคือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 เงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way Anova) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยหากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบ

ความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown – Forsythe ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ค่าความแปรปรวนของเงินเดือน = ค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กร

H_1 : ค่าความแปรปรวนของเงินเดือน $\neq$ ค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กร

จากเทคนิค Levene's Test of Homogeneity of Variances ซึ่งสามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ตาราง 33 แสดงการทดสอบความเท่ากันหรือไม่เท่ากันของค่าแปรปรวนของเงินเดือนต่อความจงรักภักดีในองค์กร

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
0.313	4	225	0.869

จากตาราง 33 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถิติทดสอบนั้น ค่า Sig. เท่ากับ 0.869 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) คือ ค่าความแปรปรวนของเงินเดือนและค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กรมีค่าเท่ากัน จึงทดสอบความแตกต่างหรือความสัมพันธ์ระหว่างเงินเดือนกับความจงรักภักดีในองค์กรต่อไป โดยพิจารณาจากตาราง ANOVA ดังตาราง 34

สมมติฐานเพื่อทำการทดสอบว่าเงินเดือนมีผลต่อความจงรักภักดีต่างกันหรือไม่

สมมติฐาน

H_0 : เงินเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : เงินเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

ตาราง 34 แสดงความแตกต่างของความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตามเงินเดือนของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ความจงรักภักดีในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4	2.067	0.517	1.406	0.223
	แหล่งความไม่					Sig.
ตัวแปรที่ศึกษา	ภายในกลุ่ม	225	82.651	0.367		
	แปรปรวน	df	SS	MS	F	(2-tailed)
	รวม	229	84.718			

จากตาราง 34 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถิติทดสอบนั้น ค่า Sig. (2-tailed) = $p = 0.223$ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) นั่นคือ เงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.7 ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way Anova) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยหากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown – Forsythe ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ค่าความแปรปรวนของระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร = ค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กร

H_1 : ค่าความแปรปรวนของระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร $\neq$ ค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กร

จากเทคนิค Levene's Test of Homogeneity of Variances ซึ่งสามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ตาราง 35 แสดงการทดสอบความเท่ากันหรือไม่เท่ากันของค่าแปรปรวนของระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารต่อความจงรักภักดีในองค์กร

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.770	4	225	0.953

จากตาราง 35 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถิติทดสอบนั้น ค่า Sig.เท่ากับ 0.953 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) คือ ค่าความแปรปรวนของระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารและค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กรมีค่าเท่ากัน จึงทดสอบความแตกต่างหรือความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร กับความจงรักภักดีในองค์กรต่อไป โดยพิจารณาจากตาราง ANOVA ดังตาราง 36

สมมติฐานเพื่อทำการทดสอบว่าระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารมีผลต่อความจงรักภักดีต่างกันหรือไม่

สมมติฐาน

H_0 : ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

ตาราง 36 แสดงความแตกต่างของความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นบุคลากรของธนาคารของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความ				Sig.	
	แปรปรวน	df	SS	MS	F	(2-tailed)
ความจงรักภักดีในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4	4.014	1.004	2.798 *	0.027
	ภายในกลุ่ม	225	80.703	0.359		
	รวม	229	84.718			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถิติทดสอบนั้น ค่า Sig. เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) นั่นคือ ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเพื่อให้ทราบวาระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบต่อโดยวิธี Least Significant Different (LSD) แสดงดัง ตารางต่อไปนี้

ตาราง 37 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตามระยะเวลา การปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	น้อยกว่า 1 – ปี	1 – 2 ปี	2 – 4 ปี	4 – 6 ปี	มากกว่า 6 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	3.67		0.222* (0.038)	0.122 (0.272)	0.430** (0.008)	0.380* (0.020)
1 – 2 ปี	3.44			-0.101 (0.327)	0.208 (0.178)	0.157 (0.318)
2 – 4 ปี	3.55				0.308 (0.051)	0.258 (0.108)
4 – 6 ปี	3.24					-0.050 (0.799)
มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	3.28					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 37 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ของความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตามระยะเวลา การปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารโดยวิธี Least Significant Different (LSD) ที่ระดับความ เชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีในองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มี ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารน้อยกว่า 1 ปี กับ ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็น บุคลากรของธนาคารระหว่าง 1 – 2 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากร ของธนาคารน้อยกว่า 1 ปี กับ ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารระหว่าง 1 – 2 ปี มี ความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.449 หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของ ธนาคารน้อยกว่า 1 ปี มีความจงรักภักดีในองค์กร มากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการ ปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารระหว่าง 1 – 2 ปี

ผลการเปรียบเทียบระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มี ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารน้อยกว่า 1 ปี กับ ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็น

ของธนาคารระหว่าง 1 – 2 ปี กับ ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารมากกว่า 6 ปีขึ้นไป ไม่มีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มี ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารระหว่าง 2 - 4 ปี กับ ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารระหว่าง 4 – 6 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.051 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารระหว่าง 2 - 4 ปี กับ ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารระหว่าง 4 – 6 ปี ไม่มีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มี ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารระหว่าง 2 - 4 ปี กับ ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารมากกว่า 6 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.108 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารระหว่าง 2 - 4 ปี กับ ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารมากกว่า 6 ปีขึ้นไป ไม่มีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มี ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารระหว่าง 4 – 6 ปี กับ ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารมากกว่า 6 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.799 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารระหว่าง 4 – 6 ปี กับ ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารมากกว่า 6 ปีขึ้นไป ไม่มีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

สมมติฐานที่ 1.8 วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way Anova) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยหากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown – Forsythe ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ค่าความแปรปรวนของวิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน = ค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กร

H_1 : ค่าความแปรปรวนของวิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน $\neq$ ค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กร

จากเทคนิค Levene's Test of Homogeneity of Variances ซึ่งสามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ตาราง 38 แสดงการทดสอบความเท่ากันหรือไม่เท่ากันของวิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานธนาคารต่อความจงรักภักดีในองค์กร

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
0.774	6	223	0.591

จากตาราง 38 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถิติทดสอบนั้น ค่า Sig. เท่ากับ 0.591 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) คือ ค่าความแปรปรวนของวิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานและค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กรมีค่าเท่ากัน จึงทดสอบความแตกต่างหรือความสัมพันธ์ระหว่างวิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานกับความจงรักภักดีในองค์กรต่อไป โดยพิจารณาจากตาราง ANOVA ดังตาราง 39

สมมติฐานเพื่อทำการทดสอบว่าอายุมีผลต่อความจงรักภักดีต่างกันหรือไม่
สมมติฐาน

H_0 : วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

ตาราง 39 แสดงความแตกต่างของความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตามวิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความ				F	Sig. (2-tailed)
	แปรปรวน	df	SS	MS		
ความจงรักภักดีในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	6	2.600	0.433	1.177	0.320
	ภายในกลุ่ม	223	82.118	0.368		
	รวม	229	84.718			

จากตาราง 39 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถิติทดสอบนั้น ค่า Sig. เท่ากับ 0.320 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) นั่นคือ วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.9 ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความจงรัก ภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way Anova) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยหากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown – Forsythe ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

สมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ค่าความแปรปรวนของระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน = ค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กร

H_1 : ค่าความแปรปรวนของระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน $\neq$ ค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กร

จากเทคนิค Levene's Test of Homogeneity of Variances ซึ่งสามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ตาราง 40 แสดงการทดสอบความเท่ากันหรือไม่เท่ากันของระยะเวลาในการเดินทางทำงานต่อความจงรักภักดีในองค์กร

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
3.520*	2	227	0.031

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถิติทดสอบนั้น ค่า Sig. (2-tailed) = $p = 0.031$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) คือ ค่าความแปรปรวนของระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานและค่าความแปรปรวนของความจงรักภักดีในองค์กร มีค่าไม่เท่ากัน จึงทดสอบความแตกต่างหรือความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานกับความจงรักภักดีในองค์กรต่อไป โดยพิจารณาจากตาราง ANOVA ดังตาราง 41

สมมติฐาน

H_0 : ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

ตาราง 41 แสดงความแตกต่างของความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

Statistic	df1	df2	Sig. (2-tailed)
-----------	-----	-----	--------------------

Brown - Forsythe	2.692	2	33.534	0.82
------------------	-------	---	--------	------

จากตาราง 41 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถิติทดสอบนั้น ค่า Sig. (2-tailed) = $p = 0.82$ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) นั่นคือ ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ หมายถึง องค์ประกอบของด้านระบบการบริหารงานภายในขององค์กร ได้แก่ การวางแผน การจัดหน่วยงาน การบริหารงานด้านบุคลากร การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน การควบคุมและตรวจสอบด้านการเงินมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

สมมติฐาน

H_0 : ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

H_1 : ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการจัดการโดยรวมกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ	ความจงรักภักดีในองค์กร			
	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. องค์การมีการวางแผนเป้าหมายและแผนปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า	0.219**	0.001	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
2. หน่วยงานมีการแบ่งส่วนงานที่ชัดเจน	0.054	0.127	-	-
3. องค์การมีการจัดอัตรากำลังที่	0.251**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

เหมาะสมกับปริมาณงาน

4. ผู้บังคับบัญชามีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง 0.264** 0.001 ค่อนข้างต่ำ เดียวกัน

ตาราง 42 (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ	ความจงรักภักดีในองค์กร			
	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
5. หน่วยงานมีการประสานงาน ร่วมมือ ในการปฏิบัติงานกันเป็นอย่างดี	0.224**	0.001	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
6. มีการรับทราบความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานขององค์การอย่างต่อเนื่อง	0.185**	0.005	ต่ำมาก	เดียวกัน
7. หน่วยงานมีการตรวจสอบและมีการ จัดทำงบประมาณควบคุมทางด้านการเงินอยู่เสมอ	0.035	0.602	-	-
ภาพรวมปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ	0.309**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 42 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการในภาพรวมกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.309 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในปัจจัยด้านกระบวนการจัดการในภาพรวมเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อย โดยจำแนกเป็นตัวแปรแต่ละด้านได้ดังนี้ คือ

1. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ตัวแปรด้านองค์การมีการวางแผนเป้าหมายและแผนปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ตัวแปรด้านองค์การมีการวางแผนเป้าหมายและแผนปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้ามีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.219 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญตัวแปรด้านองค์การมีการวางแผนเป้าหมายและแผนปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อย

2. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ตัวแปรด้านหน่วยงานมีการแบ่งส่วนงานที่ชัดเจน กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.127 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ตัวแปรด้านหน่วยงานมีการแบ่งส่วนงานที่ชัดเจนไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ตัวแปรด้านองค์การมีการจัดอัตรากำลังที่เหมาะสมกับปริมาณงาน กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ตัวแปรด้านองค์การมีการจัดอัตรากำลังที่เหมาะสมกับปริมาณงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของระดับปฏิบัติการพนักงาน ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.251 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญตัวแปรด้านองค์การมีการจัดอัตรากำลังที่เหมาะสมกับปริมาณงานเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อย

4. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ตัวแปรด้านผู้บังคับบัญชาที่มีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ตัวแปรด้านผู้บังคับบัญชาที่มีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.264 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญตัวแปรด้านผู้บังคับบัญชาที่มีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อย

5. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ตัวแปรด้านหน่วยงานมีการประสานงาน ร่วมมือในการปฏิบัติงานกันเป็นอย่างดี กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.001 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ตัวแปรด้านหน่วยงานมีการประสานงาน ร่วมมือในการปฏิบัติงานกันเป็นอย่างดีมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.224 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญตัวแปรด้านหน่วยงานมีการประสานงาน ร่วมมือในการปฏิบัติงานกันเป็นอย่างดีเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อย

6. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ตัวแปรด้านมีการรับทราบความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ตัวแปรด้านมีการรับทราบความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.185 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญตัวแปรด้านการรับทราบความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่องเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อยมาก

7. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ตัวแปรด้านหน่วยงานมีการตรวจสอบและมีการจัดทำงบประมาณควบคุมทางด้านการเงินอยู่เสมอ กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า ($\text{Sig.} - \text{tailed}$) เท่ากับ 0.602 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ตัวแปรด้านหน่วยงานมีการตรวจสอบและมีการจัดทำงบประมาณควบคุมทางด้านการเงินอยู่เสมอไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

สมมติฐาน

H_0 : ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

H_1 : ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมกับ
ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน	ความจงรักภักดีในองค์กร			
	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความ สัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.216**	0.001	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและ ปลอดภัย	0.043	0.519	-	-
3. ด้านโอกาสและการพัฒนา ความสามารถ	0.165*	0.012	ต่ำมาก	เดียวกัน
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ในงาน	0.266**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
5. ด้านการบูรณาการทางสังคม	0.360**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	0.256**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับ ชีวิตส่วนตัว	0.362**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
8. ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความ รับผิดชอบต่อสังคม	0.187**	0.004	ต่ำมาก	เดียวกัน
ภาพรวมปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน	0.389**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 43 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.389 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อย โดยจำแนกตัวแปรแต่ละด้านได้ดังนี้ คือ

1. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.216 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อย

2. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.519 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัยไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.165 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อยมาก

4. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.266 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อย

5. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านการบูรณาการทางสังคม กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านการบูรณาการทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.360 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทาง

เดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านการบูรณาการทางสังคมเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อย

6. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านประชาธิปไตยในองค์กร กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านประชาธิปไตยในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.256 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านประชาธิปไตยในองค์กรเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อย

7. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.362 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อย

8. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมมี

ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.187 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อยมาก

สมมติฐานที่ 3.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

สมมติฐาน

H_0 : ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

H_1 : ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ตาราง 44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ความจงรักภักดีในองค์กร			
	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน	0.259**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
2. ค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน	0.209**	0.001	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
3. ค่าตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่งและ	0.248**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

ปริมาณงานที่รับผิดชอบ

4. ได้รับค่าตอบแทนตามที่ควรจะได้รับ	-0.162*	0.014	ค่อนข้างต่ำ	ตรงกัน ข้าม
ภาพรวมด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและ ยุติธรรม	0.216**	0.001	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 44 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมในภาพรวม กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.216** แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมในภาพรวมเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นน้อย โดยจำแนกเป็นตัวแปรแต่ละด้านได้ดังนี้ คือ

1. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตัวแปรด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตัวแปรด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.259 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญตัวแปรด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกันเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อย

2. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตัวแปรด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตัวแปรค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.209 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในตัวแปรด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบันเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อย

3. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตัวแปรด้านค่าตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่งและปริมาณงานที่รับผิดชอบ กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตัวแปรด้านค่าตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่งและปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.248 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในตัวแปรด้านค่าตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่งและปริมาณงานที่รับผิดชอบเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อย

4. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตัวแปรด้านได้รับค่าตอบแทนน้อยกว่าที่ควรจะได้รับ กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตัวแปรได้รับค่าตอบแทนน้อยกว่าที่ควรจะได้รับมีความสัมพันธ์กับความ

จงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.162 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในตัวแปรได้รับค่าตอบแทนน้อยกว่าที่ควรจะได้รับเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรลดลงในระดับน้อย

สมมติฐานที่ 3.2 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับ

ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

สมมติฐาน

H_0 : ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

H_1 : ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ตาราง 45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย โดยรวมกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและ ปลอดภัย	ความจงรักภักดีในองค์กร			
	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. สถานที่ทำงานสะอาด ปลอดภัย และ มีอากาศถ่ายเทสะดวก เอื้อต่อการ	0.160*	0.015	ต่ำมาก	เดียวกัน

ปฏิบัติงาน				
2. สถานที่ทำงานมีการจัดสภาพที่ทำงานอย่างมีระเบียบช่วยให้ทำงานได้สะดวก	0.181**	0.006	ต่ำมาก	เดียวกัน
3. ความรู้สึกขัดขัดกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน*	-0.205**	0.002	ค่อนข้างต่ำ	ตรงกันข้าม
4. สถานที่ทำงานมีการจัดเวรยามและการรักษาความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ	0.021	0.751	-	-
ภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	0.043	0.519	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 45 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ในภาพรวม กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.519 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยในภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยจำแนกเป็นตัวแปรแต่ละด้านได้ดังนี้ คือ

1. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ตัวแปรด้านสถานที่ทำงานสะอาด ปลอดภัย และมีอากาศถ่ายเทสะดวก เพื่อต่อการปฏิบัติงาน กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ตัวแปรด้านสถานที่ทำงานสะอาด ปลอดภัย และมีอากาศถ่ายเทสะดวก เพื่อต่อการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.160 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในตัว

แปรด้านสถานที่ทำงานสะอาด ปลอดภัย และมีอากาศถ่ายเทสะดวก เพื่อต่อการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อย

2. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ตัวแปรด้านสถานที่ทำงานมีการจัดสภาพที่ทำงานอย่างมีระเบียบช่วยให้ทำงานได้สะดวก กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ตัวแปรด้านสถานที่ทำงานมีการจัดสภาพที่ทำงานอย่างมีระเบียบช่วยให้ทำงานได้สะดวกมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.181 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในตัวแปรด้านสถานที่ทำงานมีการจัดสภาพที่ทำงานอย่างมีระเบียบช่วยให้ทำงานได้สะดวกเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อยมาก

3. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ตัวแปรด้านความรู้สึกรู้สึกอึดอัดกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ตัวแปรด้านความรู้สึกรู้สึกอึดอัดกับสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.205 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในตัวแปรด้านความรู้สึกรู้สึกอึดอัดกับสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรลดลงในระดับน้อย

4. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ตัวแปรด้านสถานที่ทำงานมีการจัดเวรยามและการรักษาความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig. 2 – tailed) เท่ากับ 0.751 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับ

สมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุ่มลักษณะและปลอดภัย ตัวแปรด้านสถานที่ทำงานมีการจัดเวรยามและการรักษาความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3.3 ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

สมมติฐาน

H_0 : ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

H_1 : ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ตาราง 46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถโดยรวมกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	ความจงรักภักดีในองค์กร			
	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. การมีโอกาสดำเนินการความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	0.364**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
2. การมีโอกาสในการเข้าร่วมอบรม / สัมมนาน้อยกว่าที่ควร	-0.162*	0.014	ต่ำมาก	ตรงกันข้าม
3. การมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ เช่น ชี้นำวิธีการทำงาน	0.095	0.152	-	-
4. การสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ	0.138*	0.037	ต่ำมาก	เดียวกัน
ภาพรวมด้านโอกาสและการพัฒนา	0.165*	0.012	ต่ำมาก	เดียวกัน

 ความสามารถ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 46 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.165 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถเพิ่มมากขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรมากขึ้นในระดับน้อยมาก โดยจำแนกเป็นตัวแปรแต่ละด้านได้ดังนี้ คือ

1. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ตัวแปรด้านการมีโอกาสดำเนินการที่ได้นำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ตัวแปรด้านการมีโอกาสดำเนินการที่ได้นำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.364 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในตัวแปรด้านการมีโอกาสดำเนินการที่ได้นำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่เพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อย

2. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ตัวแปรด้านการมีโอกาสในการเข้าร่วมอบรม / สัมมนาน้อยกว่าที่ควร กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า

0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ตัวแปรด้านการมีโอกาสในการเข้าร่วมอบรม / สัมมนาน้อยกว่าที่ควรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.162 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในตัวแปรด้านด้านการมีโอกาสในการเข้าร่วมอบรม / สัมมนาน้อยกว่าที่ควรเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรลดลงในระดับน้อยมาก

3. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ตัวแปรด้านการมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ เช่น ชี้นำวิธีการทำงาน กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 - tailed) เท่ากับ 0.152 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ตัวแปรด้านการมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ เช่น ชี้นำวิธีการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ตัวแปรด้านการสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 - tailed) เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ตัวแปรด้านการสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.138 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในตัวแปรด้านการสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ อยู่เสมอเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อยมาก

สมมติฐานที่ 3.4 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

สมมติฐาน

H_0 : ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร
ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

H_1 : ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร
ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ตาราง 47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน
โดยรวมกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ภาพรวมด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ในงาน	ความสัมพันธ์ในเชิงตัว ความจงรักภักดีในองค์กร			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความ สัมพันธ์	ทิศทาง
1. การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายต้องใช้ ความรู้ ความสามารถที่สูงขึ้นเสมอ	0.239**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
2. หน่วยงานมีการสับเปลี่ยน โยกย้าย ตำแหน่งที่ที่เหมาะสมกับความสามารถ ของแต่ละบุคคล	0.173**	0.008	ต่ำมาก	เดียวกัน
3. ในหน่วยงานมีตำแหน่งงานพร้อมที่จะ ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งสูงกว่า	0.194**	0.003	ต่ำมาก	เดียวกัน
4. การขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง หน้าที่ที่สูงขึ้น	-0.174**	0.008	ต่ำมาก	ตรงกันข้าม
5. การปฏิบัติงานทำให้มีโอกาสประสบ ความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมาย	0.289**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 47 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานโดยรวม กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.266 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มมากขึ้นในระดับค่อนข้างน้อย โดยจำแนกเป็นตัวแปรแต่ละด้านได้ดังนี้ คือ

1. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตัวแปรด้านการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายต้องใช้ความรู้ ความสามารถที่สูงขึ้นเสมอ กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตัวแปรด้านการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายต้องใช้ความรู้ ความสามารถที่สูงขึ้นเสมอ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.239 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในตัวแปรด้านการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายต้องใช้ความรู้ ความสามารถที่สูงขึ้นเสมอเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อย

2. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตัวแปรด้านหน่วยงานมีการสับเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่งที่ ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตัวแปรด้านหน่วยงานมีการสับเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่งที่ ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล มีความสัมพันธ์กับความ

จงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.173 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในตัวแปรด้านหน่วยงานมีการสับเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่งที่ ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคลเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อยมาก

3. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตัวแปรด้านในหน่วยงานมีตำแหน่งงานพร้อมที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งสูงกว่า กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตัวแปรด้านในหน่วยงานมีตำแหน่งงานพร้อมที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งสูงกว่ามีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.194 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในตัวแปรด้านในหน่วยงานมีตำแหน่งงานพร้อมที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งสูงกว่าเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อยมาก

4. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตัวแปรด้านการขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตัวแปรด้านการขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.174 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในตัวแปรด้านการขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรลดลงในระดับน้อยมาก

5. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตัวแปรด้านการปฏิบัติงานทำให้มีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดหมาย กับ ความจงรักภักดีใน

องค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตัวแปรด้านการปฏิบัติงานทำให้มีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมายความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.289 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในตัวแปรด้านการปฏิบัติงานทำให้มีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมายเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อย

สมมติฐานที่ 3.5 ด้านการบูรณาการทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี

ในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย

สมมติฐาน

H_0 : ด้านการบูรณาการทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย

H_1 : ด้านการบูรณาการทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ตาราง 48 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการบูรณาการทางสังคมโดยรวมกับ

ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ด้านการบูรณาการทางสังคม	ความจงรักภักดีในองค์กร			
	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. หน่วยงานทุกระดับมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี	0.366**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
2. ทุกระดับมีโอกาสรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้น	0.374**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและแก้ไข				
3. ในหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้มี โอกาสทำงานร่วมกัน	0.108	0.101	-	-
4. เพื่อนร่วมงานทำงานแบบตัวใครตัวมัน ขาดความเอาใจใส่ต่อกัน	-0.027	0.684	-	-
ภาพรวมด้านการบูรณาการทางสังคม	0.360**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 48 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านการบูรณาการทางสังคมโดยรวม กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านการบูรณาการทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.360 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในด้านการบูรณาการทางสังคมเพิ่มมากขึ้นพนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มมากขึ้นในระดับค่อนข้างน้อย โดยจำแนกเป็นตัวแปรแต่ละด้านได้ดังนี้ คือ

1. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านการบูรณาการทางสังคม ตัวแปรด้านหน่วยงานทุกระดับมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านการบูรณาการทางสังคม ตัวแปรด้านหน่วยงานทุกระดับมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.366 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในตัวแปรด้านหน่วยงานทุกระดับมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดีเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อย

2. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านการบูรณาการทางสังคม ตัวแปรด้านทุกระดับมีโอกาสรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันแสดงความคิดเห็นและแก้ไข กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านการบูรณาการทางสังคม ตัวแปรด้านทุกระดับมีโอกาสรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันแสดงความคิดเห็นและแก้ไข มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.374 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในตัวแปรด้านทุกระดับมีโอกาสรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันแสดงความคิดเห็นและแก้ไขเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อย

3. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านการบูรณาการทางสังคม ตัวแปรด้านในหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้มีโอกาสทำงานร่วมกัน กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.101 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า หมายความว่า ด้านการบูรณาการทางสังคม ตัวแปรด้านในหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้มีโอกาสทำงานร่วมกันไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านการบูรณาการทางสังคม ตัวแปรด้านเพื่อนร่วมงานทำงานแบบตัวใครตัวมัน ขาดความเอาใจใส่ต่อกัน กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.684 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ด้านการบูรณาการทางสังคม ตัวแปรด้านเพื่อนร่วมงานทำงานแบบตัวใครตัวมัน ขาดความเอาใจใส่ต่อกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3.6 ด้านประชาธิปไตยในองค์การกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

สมมติฐาน

H_0 : ด้านประชาธิปไตยในองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

H_1 : ด้านประชาธิปไตยในองค์การมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ตาราง 49 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านประชาธิปไตยในองค์การโดยรวมกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	ความจงรักภักดี			
	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความ สัมพันธ์	ทิศทาง
1. การมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้าน การปฏิบัติงานต่อผู้บริหารโดยไม่มีผลต่อ การพิจารณาความดีความชอบ	0.322**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
2. ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ไม่ตรงกับ ความสามารถและอยู่นอกเหนือความ รับผิดชอบ	0.087	0.190	-	-
3. ผู้บังคับบัญชาชอบก้าวก่ายเรื่องส่วนตัว	-0.252	0.000	ค่อนข้างต่ำ	ตรงกัน ข้าม
4. ทุกคนได้รับความเสมอภาคในเรื่อง กฎระเบียบและการประเมินผลงาน	0.419**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ภาพรวมด้านประชาธิปไตยในองค์กร	0.256**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 49 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านประชาธิปไตยในองค์กรโดยรวม กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ด้านประชาธิปไตยในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.256 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในด้านประชาธิปไตยในองค์กรเพิ่มมากขึ้นพนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย โดยจำแนกเป็นตัวแปรแต่ละด้านได้ดังนี้ คือ

1. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านประชาธิปไตยในองค์กร ตัวแปรด้านการมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารโดยไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า

(Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ตัวแปรด้านการมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารโดยไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.322 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในตัวแปรด้านการมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารโดยไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับน้อย

2. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านประชาธิปไตยในองค์กร ตัวแปรด้านไม่สามารถปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความสามารถและอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.190 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ตัวแปรด้านไม่สามารถปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความสามารถและอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านประชาธิปไตยในองค์กร ตัวแปรด้านผู้บังคับบัญชาชอบก้าวก่ายเรื่องส่วนตัว กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ตัวแปรด้านผู้บังคับบัญชาชอบก้าวก่ายเรื่องส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.252 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในตัวแปรด้านผู้บังคับบัญชาชอบก้าวก่ายเรื่องส่วนตัวเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรลดลงในระดับน้อย

4. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านประชาธิปไตยในองค์กร ตัวแปรด้านทุกคนได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบและการประเมินผลงาน กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงาน

ระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ตัวแปรด้านทุกคนได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบและการประเมินผลงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.419 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในตัวแปรด้านทุกคนได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบและการประเมินผลงานเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 3.7 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับ

ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

สมมติฐาน

H_0 : ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

H_1 : ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ตาราง 50 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

โดยรวมกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	ความจงรักภักดีในองค์กร			
	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความ สัมพันธ์	ทิศทาง
1. มีเวลาว่างเพียงพอหลังเลิกงาน / วันหยุด	0.280**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
2. การใช้เวลาในการทำงานมากเกินไป	-0.081	0.224	-	-
3. สามารถวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าได้	0.359**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
4. สามารถปฏิบัติงานได้เสร็จทันตามกำหนดเวลา	0.378**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ภาพรวมด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	0.362**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 50 แสดงว่า แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวโดยรวม กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีความสัมพันธ์ กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.362 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวเพิ่มมากขึ้นพนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย โดยจำแนกเป็นตัวแปรแต่ละด้านได้ดังนี้ คือ

1. ผลการทดสอบสมมติฐานด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ตัวแปรด้านมีเวลาว่างเพียงพอหลังเลิกงาน / วันหยุด กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความสมดุลระหว่าง

งานกับชีวิตส่วนตัว ตัวแปรด้านมีเวลาว่างเพียงพอหลังเลิกงาน / วันหยุด มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.280 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในตัวแปรด้านมีเวลาว่างเพียงพอหลังเลิกงาน / วันหยุด เพิ่มมากขึ้นพนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย

2. ผลการทดสอบสมมติฐานด้านความสัมพันธ์ระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ตัวแปรด้านการใช้เวลาในการทำงานมากเกินไป กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.224 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ตัวแปรด้านการใช้เวลาในการทำงานมากเกินไปไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการทดสอบสมมติฐานด้านความสัมพันธ์ระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ตัวแปรด้านสามารถวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าได้ กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ตัวแปรด้านสามารถวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าได้มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.359 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในตัวแปรด้านสามารถวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ไว้ ล่วงหน้าได้เพิ่มมากขึ้นพนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย

4. ผลการทดสอบสมมติฐานด้านความสัมพันธ์ระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ตัวแปรด้านสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จทันตามกำหนดเวลา กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง

งานกับชีวิตส่วนตัว ตัวแปรด้านสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จทันตามกำหนดเวลามีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.378 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในตัวแปรด้านสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จทันตามกำหนดเวลาเพิ่มมากขึ้นพนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย

สมมติฐานที่ 3.8 ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

สมมติฐาน

H_0 : ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

H_1 : ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ตาราง 51 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวมกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความ รับผิดชอบต่อสังคม	ความจงรักภักดีในองค์กร			
	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความ สัมพันธ์	ทิศทาง
1. องค์กรให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมเสมอ	0.151*	0.022	ต่ำมาก	เดียวกัน
2. มีการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักในการ มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การ ประหยัดพลังงาน	0.186**	0.005	ต่ำมาก	เดียวกัน
ภาพรวมด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความ รับผิดชอบต่อสังคม	0.187**	0.004	ต่ำมาก	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 51 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวมกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.187 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในปัจจัยด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มมากขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อยมาก โดยจำแนกเป็นตัวแปรแต่ละด้านได้ดังนี้ คือ

1. ผลการทดสอบสมมติฐานด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ตัวแปรด้านองค์กรให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมเสมอ กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ตัวแปรด้านองค์กรให้ความร่วมมือในการทำ

กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมเสมอ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.151 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในตัวแปรด้านองค์กรให้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมเสมอเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อยมาก

2. ผลการทดสอบสมมติฐานด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ตัวแปรด้านมีการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักในการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน กับ ความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีค่า (Sig.2 – tailed) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ตัวแปรด้านมีการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักในการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.186 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญในตัวแปรด้านมีการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักในการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงานเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความจงรักภักดีในองค์กรเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อยมาก

ตาราง 52 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน เงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน		
1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	t-test
1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	t-test
1.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	t-test
1.4 วุฒิการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	t-test
1.5 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	t-test
1.6 เงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	One Way ANOVA
1.7 ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	One Way ANOVA
1.8 วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	One Way ANOVA
1.9 ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	One Way ANOVA

ตาราง 52 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2. ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.1 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.2 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.3 ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.4 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.5 ด้านการบูรณาการทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 52 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
3.6 ด้านประชาธิปไตยในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
3.7 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
3.8 ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร” เป็นการสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน โดยมุ่งเน้นศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย เพื่อศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการจัดการกับความจงรักภักดีในองค์กร และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับความจงรักภักดีในองค์กร โดยแบ่งเป็น 8 ด้าน ดังนี้ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องเหมาะสมและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน เงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางทำงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านกระบวนการจัดการกับคุณภาพชีวิตการทำงานกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย
2. เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านกระบวนการจัดการกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

3. เพื่อนำผลการศึกษาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารงานบุคคลในองค์กรในการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ถูกต้องเหมาะสมมากขึ้น

5. ผลการศึกษาค้นคว้าอาจเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีลักษณะการทำงานคล้ายคลึงกันรวมทั้งผู้วิจัยท่านอื่นซึ่งสนใจจะทำการศึกษาในเรื่องที่มีลักษณะเช่นเดียวกันนี้

สมมติฐานการศึกษาค้นคว้า

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน เงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ หมายถึง องค์ประกอบของด้านระบบการบริหารงานภายในขององค์กร ได้แก่ การวางแผน การจัดหน่วยงาน การบริหารงานด้านบุคลากร การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน การควบคุมและตรวจสอบด้านการเงินมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมของ ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรเป็นการศึกษาถึง ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีใน

องค์กร โดยใช้ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวความคิดของริชาร์ด อี. วัลตัน (Richard E. Walton) โดยแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย
3. ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน
5. ด้านการบูรณาการทางสังคม
6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร
7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
8. ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

ประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยเลือกกลุ่มประชากรเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่ายสำหรับการทำวิจัยเนื่องจาก ธนาคาร HSBC ประเทศไทย เป็นธนาคารที่ลงทุนโดยชาวต่างชาติ เป็นผลให้ผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศ โดยมีพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งสิ้น 475 คน ได้แก่ ระดับตำแหน่ง Band 7 คือ พนักงาน หัวหน้าแผนก / เจ้าหน้าที่ควบคุมงาน จำนวน 301 คน และระดับตำแหน่ง Band 8 คือ เจ้าหน้าที่ทั่วไป จำนวน 174 คน (ข้อมูลฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ณ วันที่ 30 เมษายน 2549)

กลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Taro yamane) กำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05) ได้จำนวน 217 คน

ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแบบสอบถามเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถามจำนวน 5% คิดเป็น 13 คน ดังนั้นรวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 230 คน

2. ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างระดับชั้นอย่างมีสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)

$$\text{จำนวนตัวอย่างของพนักงานปฏิบัติการ} = \frac{\text{ประชากรในแต่ละตำแหน่ง} \times 230}{\text{ประชากรรวมของพนักงานปฏิบัติการ}}$$

สรุปจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละระดับปฏิบัติการ

ตำแหน่ง Band 7 คือ พนักงานหัวหน้าแผนก / เจ้าหน้าที่ควบคุมงาน จำนวน 146 คน

ตำแหน่ง Band 8 คือ เจ้าหน้าที่ทั่วไป จำนวน 84 คน

รวม จำนวน 230 คน

3. ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรา งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับคุณภาพชีวิตการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง เงินเดือน วุฒิการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาการปฏิบัติงาน วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน โดยเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Close – Ended Response Questions) มี 2 คำตอบ (Dichotomous choice questions) และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice questions) จำนวน 9 ข้อ

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 3 สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 4 วุฒิการศึกษาสูงสุด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 5 ตำแหน่ง เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 6 เงินเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 7 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)

ข้อที่ 8 วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ

(Nominal scale)

ข้อที่ 9 ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ

(Ratio scale)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านกระบวนการจัดการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย จำนวน 7 ข้อ ลักษณะการให้คะแนนแบบ Likert (Summated Rating Method : The Likert Scale)

ได้ทำการแบ่งระดับความคิดเห็น โดยมีสเกลอยู่ 5 ระดับดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย
ระดับ 3 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับไม่เห็นด้วย
ระดับ 1 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยใช้คะแนนเฉลี่ยที่ได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมาย โดยการจัดแบ่งเป็น 5 ระดับ สำหรับการปรับสเกลใหม่นั้น ทำโดยแบ่งเกณฑ์เปรียบเทียบ และแบ่งตรงกึ่งกลางของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8-11) ซึ่งคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 และ คะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1 เพื่อให้ได้ลักษณะเกณฑ์เป็นการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) โดยใช้สูตรหาช่วงกว้างของแต่ละชั้นได้ดังนี้

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

จากนั้นนำมาหาระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดคะแนนใหม่ ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นปัจจัยด้านกระบวนการจัดการอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความคิดเห็นปัจจัยด้านกระบวนการจัดการอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความคิดเห็นปัจจัยด้านกระบวนการจัดการอยู่ในระดับปาน

กลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นปัจจัยด้านกระบวนการจัดการอยู่ในระดับไม่ดี

1.00 – 1.80 หมายถึง ความคิดเห็นปัจจัยด้านกระบวนการจัดการอยู่ในระดับไม่ดี

อย่างมาก

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย คือด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 31 ข้อ ลักษณะการให้คะแนนแบบ Likert (Summated Rating Method : The Likert Scale) ลักษณะข้อความที่ใช้มีทั้งลักษณะในเชิงบวกและเชิงลบ

ได้ทำการแบ่งระดับความคิดเห็น โดยมีสเกลอยู่ 5 ระดับดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย
ระดับ 3 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับไม่เห็นด้วย
ระดับ 1 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ได้ทำการแบ่งปรับระดับความคิดเห็นคำถามเชิงลบ โดยมีสเกลอยู่ 5 ระดับดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับไม่เห็นด้วย
ระดับ 3 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย
ระดับ 1 หมายถึง	ความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยใช้คะแนนเฉลี่ยที่ได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมาย โดยการจัดแบ่งเป็น 5 ระดับ สำหรับการปรับสเกลใหม่นั้น ทำโดยแบ่งเกณฑ์เปรียบเทียบ และแบ่งตรงกึ่งกลางของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8 -11) ซึ่งคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 และ คะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1 เพื่อให้ได้ลักษณะเกณฑ์เป็นการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) โดยใช้สูตรหาช่วงกว้างของแต่ละชั้นได้ดังนี้

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

จากนั้นนำมาหารระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดคะแนนใหม่ ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับไม่ดีอย่างมาก

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับ “ความจงรักภักดีในองค์กร” มี 6 ข้อ ลักษณะการให้คะแนนแบบ Semantic Differential Scale ซึ่งเป็นมาตราส่วนที่ใช้หลักความแตกต่างทางด้านความหมาย ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ ผู้วิจัยจึงใช้คะแนนเฉลี่ยที่ได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมาย โดยการจัดแบ่งเป็น 5 ระดับ

ได้ทำการแบ่งระดับความคิดเห็น โดยมีสเกลอยู่ 5 ระดับดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง	มีความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับมาก
ระดับ 4 หมายถึง	มีความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างมาก
ระดับ 3 หมายถึง	มีความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง	มีความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย
ระดับ 1 หมายถึง	มีความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับน้อย

สำหรับการปรับสเกลใหม่นั้น ทำโดยแบ่งเกณฑ์เปรียบเทียบ และแบ่งตรงกึ่งกลางของ
 อันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8-11) ซึ่งคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 และ คะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1
 เพื่อให้ได้ลักษณะเกณฑ์เป็นการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) โดยใช้สูตรหาช่วงกว้างของแต่ละ
 ชั้นได้ดังนี้

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

จากนั้นนำมาหาระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดคะแนนใหม่ ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับมาก
3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับน้อย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และความจงรักภักดี เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลนั้นมาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรงสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดสอบความเชื่อถือได้ โดยนำมาทดสอบ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด

5. นำผลที่ได้ไปปรับปรุงเพื่อให้แบบสอบถามได้มาตรฐาน หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Alpha Cronbach Coefficient) ซึ่งค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของคำถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก ซึ่งในการนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.859 หมายความว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ค่อนข้างมาก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการเห็นชอบจากอาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ ไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงรวบรวมแบบสอบถามที่ได้แล้วนำมาจัดกระทำข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดการทำข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลในแบบสอบถามที่ตรวจสอบสมบูรณ์แล้วมาลงรหัสที่กำหนดไว้ เพื่อเตรียมบันทึกที่รหัสดังกล่าวลงในเครื่องคอมพิวเตอร์
3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS Version 11.5 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Description Analysis) ใช้วิเคราะห์ข้อมูล
 - 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน เงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติ งานเป็นบุคลากรของธนาคาร วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน จากแบบสอบถามตอนที่ 1 นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมของด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์

และความรับผิดชอบต่อสังคม และความจงรักภักดีในองค์กร จากแบบสอบถามตอนที่ 2, 3 และ 4 ใช้การหาค่า (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 ทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน เงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

2.1.1 การวิเคราะห์หาค่าสถิติ t - test (Independent t - test) สำหรับเพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน

2.1.2 การวิเคราะห์หาค่า F - test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) สำหรับเงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม

2.2 ทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

2.2.1 การวิเคราะห์หาค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.3 ทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมของด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

2.3.1 การวิเคราะห์หาค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยใช้

- 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้เพื่อแปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้เพื่อแปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ โดยใช้สูตร
- 1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการแสดงการกระจายของข้อมูล
- 1.4 สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Alpha Cronbach Coefficient)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) โดยใช้

- 2.1 ค่า t – test (Independent t – test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่อิสระต่อกัน
- 2.2 ค่า F – test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) เพื่อหาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม
- 2.3 สถิตีสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย สรุปผลการศึกษา ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1. ด้านเพศ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 เพศชาย มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมากกว่าเพศชาย
2. ด้านอายุ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 - 29 ปี มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 22-25 ปี มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 อายุระหว่าง 30 – 33 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30

อายุระหว่าง 34 – 37 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 และตั้งแต่อายุ 38 ปีขึ้นไป มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80

3. ด้านสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 83.50 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส/อาศัยด้วยกัน มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50

4. ด้านวุฒิการศึกษาสูงสุด พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

5. ด้านตำแหน่งงาน พบว่า พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับตำแหน่ง Brand 7 มีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 รองลงมาคือ ระดับตำแหน่ง Brand 8 มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50

6. ด้านเงินเดือน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 -18,999 บาท มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 19,000 - 22,999 บาท มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 รายได้ต่อเดือน 23,000 - 26,999 บาท มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90 รายได้ต่อเดือนสูงกว่า 31,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 และมีรายได้ต่อเดือน 27,000 – 30,999 บาท มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 ตามลำดับ

7. ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 – 2 ปี มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 รองลงมาคือ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 – 4 ปี มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 ระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 4 – 6 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 และ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 ปีขึ้นไป มีจำนวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 7.80 ตามลำดับ

8. ด้านวิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ส่วนใหญ่มีวิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานโดยใช้รถโดยสารประจำทาง 77 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ รถยนต์ส่วนตัว มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 รถไฟฟ้า BTS มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 รถไฟฟ้ามหานคร MRT มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 รถตุ้ มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 รถมอเตอร์ไซด์ส่วนตัว มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 และอื่นๆ มีจำนวน 9 คน ได้แก่ รถสองแถว 5 คน รถแท็กซี่ 2 คน และเดิน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ตามลำดับ

9. ด้านระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการเดินทางมาทำงานน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 รองลงมาคือ ใช้เวลาในการเดินทางมาทำงาน 1 ชั่วโมงขึ้นไป มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และใช้เวลาในการเดินทางมาทำงาน 2 ชั่วโมงขึ้นไป มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

โดยภาพรวมพนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ โดยภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปรสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. องค์การมีการวางแผนเป้าหมายและแผนปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93
2. หน่วยงานมีการแบ่งส่วนงานที่ชัดเจน พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82
3. หน่วยงานมีการตรวจสอบและมีการจัดทำงบประมาณควบคุมทางการเงินอยู่เสมอ พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72
4. มีการรับทราบความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานขององค์การอย่างต่อเนื่อง พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67
5. หน่วยงานมีการประสานงาน ร่วมมือในการปฏิบัติงานกันเป็นอย่างดี พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61
6. ผู้บังคับบัญชามีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60
7. องค์การมีการจัดอัตรากำลังที่เหมาะสมกับปริมาณงาน พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

โดยภาพรวมพนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 เมื่อพิจารณาแยกเป็นแต่ละด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมโดยภาพรวมอยู่เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 พิจารณาเป็นรายตัวแปร ได้ดังนี้

1.1 ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

1.2 ค่าตอบแทนเหมาะสมกับตำแหน่งและปริมาณงานที่รับผิดชอบพนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10

1.3 ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08

1.4 ได้รับค่าตอบแทนน้อยกว่าที่ควรจะได้รับ พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.05

2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย

พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีความคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย พบว่า โดยภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 พิจารณาเป็นรายตัวแปร ได้ดังนี้

2.1 สถานที่ทำงานมีการจัดเวรยาม และการรักษาความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

2.2 สถานที่ทำงานสะอาด ปลอดภัย และมีอากาศถ่ายเทสะดวก เพื่อต่อการปฏิบัติงาน พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

2.3 สถานที่ทำงานมีการจัดสภาพที่ทำงานอย่างมีระเบียบ ช่วยให้ทำงานได้สะดวก พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

2.4 ความรู้สึกดีติดกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87

3. ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ

พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีความคิดเห็นด้านโอกาส และการพัฒนาความสามารถ โดยภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 พิจารณาเป็นรายตัวแปร ได้ดังนี้

3.1 การมีโอกาสนในการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ เช่น ชี้นำวิธีการทำงาน พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

3.2 การสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

3.3 การมีโอกาสนที่ได้นำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

3.4 การมีโอกาสนในการเข้าร่วมอบรม / สัมมนาน้อยกว่าที่ควร พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08

4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน

พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีความคิดเห็นด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โดยภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 พิจารณาเป็นรายตัวแปร ได้ดังนี้

4.1 การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายต้องใช้ความรู้ความสามารถที่สูงขึ้นเสมอ พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

4.2 การปฏิบัติงานทำให้มีโอกาสนประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมาย พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

4.3 การขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16

4.4 หน่วยงานมีการสับเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่งที่ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

4.5 ในหน่วยงานมีตำแหน่งงานพร้อมที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งสูงกว่า พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05

5. ด้านการบูรณาการทางสังคม

พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีความคิดเห็นด้านการบูรณาการทางสังคม โดยภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ พิจารณาเป็นรายตัวแปร ได้ดังนี้

5.1 ในหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้มีโอกาสทำงานร่วมกัน พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

5.2 หน่วยงานทุกระดับมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

5.3 ทุกระดับมีโอกาสรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันแสดงความคิดเห็นและแก้ไข พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

5.4 เพื่อนร่วมงานทำงานแบบตัวใครตัวมัน ขาดความเอาใจใส่ต่อกัน พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72

6. ด้านลักษณะประชาธิปไตยในองค์กร

พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีความคิดเห็นด้านลักษณะประชาธิปไตยในองค์กร โดยภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 พิจารณาเป็นรายตัวแปร ได้ดังนี้

6.1 การมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารโดยไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10

6.2 ทุกคนได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบและการประเมินผลงาน พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94

6.3 การไม่สามารถปฏิเสธงานที่ไม่ตรงกับความสามารถและอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92

6.4 ผู้บังคับบัญชาชอบก้าวก่ายเรื่องส่วนตัว พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62

7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีความคิดเห็นด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวโดยภาพรวม เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 พิจารณาเป็นรายตัวแปร ได้ดังนี้

7.1 การใช้เวลาในการทำงานมากเกินไป พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

7.2 สามารถปฏิบัติงานได้เสร็จทันตามกำหนดเวลา พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

7.3 สามารถวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าได้ พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93

7.4 มีเวลาว่างเพียงพอหลังเลิกงาน / วันหยุด พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78

8. ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีความคิดเห็นด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม โดยภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 พิจารณาเป็นรายตัวแปร ได้ดังนี้

8.1 มีการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักในการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เช่นการประหยัดพลังงาน พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

8.2 องค์กรให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมเสมอ พนักงานระดับปฏิบัติการเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความจงรักภักดีในองค์กรโดยภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี ซึ่งหมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความจงรักภักดีในองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 เมื่อพิจารณาแยกเป็นแต่ละด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความสุขในการทำงาน $\longleftrightarrow$ เป้าหมายในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการโดยเฉลี่ย มีระดับความจงรักภักดีในองค์กร ด้านความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05

2. ชอบในงานที่ทำ $\longleftrightarrow$ ไม่ชอบในงานที่ทำ แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยเฉลี่ย มีระดับความจงรักภักดีในองค์กร ด้านชอบในงานที่ทำ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19

3. กำลังมองหางานใหม่ $\longleftrightarrow$ ไม่ได้หางานใหม่ แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยเฉลี่ย มีระดับความจงรักภักดีในองค์กร ด้านกำลังมองหางานใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15

4. ภูมิใจที่เป็นพนักงาน HSBC $\longleftrightarrow$ ไม่ภูมิใจในการเป็นพนักงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการโดยเฉลี่ย มีระดับความจงรักภักดีในองค์กร ด้านภูมิใจที่เป็นพนักงาน HSBC อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำทางด้านภูมิใจที่เป็นพนักงาน HSBC โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

5. ความกระตือรือร้นในงาน $\longleftrightarrow$ เหนื่อยล้าในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการโดยเฉลี่ย มีระดับความจงรักภักดีในองค์กร ด้านความกระตือรือร้นในงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำด้านมีความกระตือรือร้นในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

6. มีความเชื่อถือในองค์กร $\longleftrightarrow$ ขาดความเชื่อถือในองค์กร แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการโดยเฉลี่ย มีระดับความจงรักภักดีในองค์กร ด้านมีความเชื่อถือในองค์กร อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำด้านมีความเชื่อถือในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน เงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 9 สมมติฐาน ดังนี้คือ

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.8 พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีวิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีวิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.9 พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ หมายถึง องค์ประกอบของด้านระบบการบริหารงานภายในขององค์กร ได้แก่ การวางแผน การจัดหน่วยงาน การบริหารงานด้านบุคลากร การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงานผลการปฏิบัติงาน การควบคุมและตรวจสอบด้านการเงินมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 8 สมมติฐาน ดังนี้คือ

สมมติฐานที่ 3.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.2 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.3 ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.4 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.5 ด้านการบูรณาการทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.6 ด้านประชาธิปไตยในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านประชาธิปไตยในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.7 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.8 ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลจากการวิจัย

จากการศึกษาการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร มีประเด็นอภิปรายถึง ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 230 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 - 29 ปี สถานภาพโสด มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการตำแหน่ง Brand 7 มีรายได้ต่อเดือน 15,000 -18,999 บาท ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 - 2 ปี มีวิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานโดยใช้รถโดยสารประจำทาง และใช้เวลาในการเดินทางมาทำงานน้อยกว่า 1 ชั่วโมง จึงสามารถนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัย ไปกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการวางแผนนโยบายด้านการสนับสนุนและการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

2. ผลจากการศึกษาลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 230 คน พบว่า ลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน เงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน กับความจงรักภักดีในองค์กร พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลต่างก็มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร ได้แก่ ด้านอายุ และวิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน โดยลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละด้านกับความจงรักภักดีในองค์กรมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

2.1 ด้านเพศ จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับความจงรักภักดีในองค์กร พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนันต์ แก้วกำเนิด (2543 : 135) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงบประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สภาพของสังคมในปัจจุบันที่ให้ความสำคัญกับเรื่องสิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาค เพศหญิง และเพศชายได้รับการยอมรับอย่างเท่าเทียมกันในทุกด้าน และมีความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้นกว่าเดิม ประกอบกับ

ลักษณะการทำงานที่คล้ายกัน คือ ทำงานภายใต้กฎระเบียบ และสภาพแวดล้อมที่ไม่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร HSBC ประเทศไทยที่มีเพศแตกต่างกันมีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

2.2 ด้านอายุ จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับความจงรักภักดีในองค์กร พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดลกมล เอนจินทะ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ทักษะจิตด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมและความจงรักภักดีต่อธนาคาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 26 - 29 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุที่กำลังสร้างฐานะจึงต้องการคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ส่งผลให้ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร HSBC ประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

2.3 ด้านสถานภาพสมรส จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส กับความจงรักภักดีในองค์กร พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธนาคารฯ ได้คำนึงถึงความเสมอภาค และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน จึงมีนโยบายเรื่องสวัสดิการหลายโปรแกรม และเพื่อรองรับความต้องการที่หลากหลายของพนักงาน โดยสามารถเลือกรับสวัสดิการให้เหมาะสมกับสถานภาพของแต่ละบุคคล ส่งผลให้ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

2.4 ด้านวุฒิการศึกษาสูงสุด จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษาสูงสุด กับความจงรักภักดีในองค์กร พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับการวิจัยของ สมหวัง โอซารส (2542) ที่ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานใหญ่ กรมตำรวจ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะธนาคารฯ พนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของธนาคาร ซึ่งเหมือนกันไม่ว่าจะมีวุฒิการศึกษาสูงสุด อยู่ในระดับใด อีกทั้งธนาคารได้ส่งเสริมและมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานอยู่เสมอ เช่น การเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติมเพื่อใช้ในการทำงาน ส่งผลให้ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

2.5 ด้านตำแหน่งงาน จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน กับความจงรักภักดีในองค์กร พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการระดับ Band 7 และ Band 8 ได้รับความเสมอภาค ความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงาน ในการเลื่อนตำแหน่งงาน ส่งผลให้ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

2.6 ด้านเงินเดือน จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านเงินเดือน กับความจงรักภักดีในองค์กร พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีเงินเดือนแตกต่างกันมีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของลอเลอร์ (Lawler) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทน และได้สรุปว่าการจ่ายค่าตอบแทน ไม่ค่อยเป็นตัวสำคัญที่จะสามารถตอบสนองความพึงพอใจทางด้านการคำนึงคิดหรือความต้องการทางด้านสังคม ตามหลักของทฤษฎี discrepancy theory หรือ ทฤษฎีการจ้างที่มีข้อขัดแย้ง ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่าย และความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายมักจะเป็นผลต่อเนื่องมาจากการที่พนักงานได้มีการเปรียบเทียบผลตอบแทนที่ได้รับกับผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ ทั้งนี้เป็นเพราะ พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในด้านเงินเดือน เนื่องจากธนาคาร HSBC มีการจ้างงานในอัตราเงินเดือนที่สูงกว่าธนาคารในประเทศ เนื่องจากเป็นธนาคารต่างชาติ ส่งผลให้ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีเงินเดือนแตกต่างกันมีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

2.7 ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร กับความจงรักภักดีในองค์กร พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารแตกต่างกันมีความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับการวิจัยของ บุญเรือน สัจธรรมนุกูล (2546) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร. ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในสวัสดิการและผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่รับได้จากธนาคาร อาทิ สิทธิในการซื้อหุ้น หากพนักงานซึ่งมีระยะเวลาปฏิบัติงานนานก็จะทำให้มีสิทธิในการซื้อหุ้นมากขึ้น ซึ่งทำให้พนักงานทุกคนจะเปรียบเสมือนเป็นเจ้าของธนาคาร ส่งผลให้ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารแตกต่างกันมีความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน

2.8 ด้านวิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านวิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน กับความจงรักภักดีในองค์กร พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีวิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะธนาคารได้มีการให้สวัสดิการช่วยเหลือพนักงานในเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ Band 7 จำนวน 1,300 บาท และ Band จำนวน 400 บาท ไม่ว่าพนักงานจะเดินทางมาทำงานด้วยวิธีใดก็ตาม ส่งผลให้ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีวิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

2.9 ด้านระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน กับความจงรักภักดีในองค์กร พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะธนาคารมีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตธุรกิจ ซึ่งสามารถเดินทางได้หลายวิธี เช่น รถไฟฟ้า BTS รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT ทำให้ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางไม่มีผลกระทบต่อความจงรักภักดีในองค์กร ส่งผลให้ความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน

3. ผลจากการศึกษาลักษณะข้อมูลปัจจัยด้านกระบวนการจัดการกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 230 คน พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับทฤษฎีกระบวนการจัดการของ ออร์ ฟาโยล ทั้งนี้เป็นเพราะธนาคารมีนโยบาย และมีการวางแผนในการปฏิบัติงานอย่างระบบ มีการแบ่งส่วนงานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการรายงานผลการปฏิบัติงานของธนาคารทุก ๆ ไตรมาส เพื่อให้พนักงานรับทราบถึงผลประกอบการและมีส่วนร่วมในการวางแผนและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน ส่งผลให้ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร HSBC ประเทศไทย

4. ผลจากการศึกษาลักษณะข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 230 คน พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะธนาคารได้มีนโยบายส่งเสริมในด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี เช่น ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านความปลอดภัย ด้านสุขอนามัย เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพกายและใจที่ดี และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ส่งผลปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร HSBC ประเทศไทย โดยลักษณะปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านกับความจงรักภักดีในองค์กรมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

4.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของเทย์เลอร์ (Taylor) เชื่อว่าการให้ผลตอบแทนเป็นการจูงใจในการทำงานอย่างหนึ่ง ผลตอบแทนด้านการเงินจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เป็นการจูงใจให้บุคลากรทุ่มเทกำลังความรู้ความสามารถเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดขององค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีความรู้สึกว่ามีหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มสูงขึ้น การจ่ายค่าตอบแทนก็ควรที่จะต้องมากขึ้นตามไปด้วย ประกอบกับค่าครองชีพที่สูงขึ้นจึงทำให้พนักงานต้องการค่าตอบแทนที่สูงขึ้น เมื่อพนักงานรู้สึกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับน้อยเกินไปก็จะมองหางานใหม่ เพื่อให้ได้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นเพียงพอต่อการครองชีพได้ ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร HSBC ประเทศไทย

4.2 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีความรู้สึกว่ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะดีอยู่แล้ว ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร HSBC ประเทศไทย

4.3 ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย พบว่า ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร

HSBC ประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow's ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการส่งเสริมให้พนักงานได้รับการเข้าอบรม / สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงานให้มากกว่าเดิม และเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการไปศึกษา อบรมหรือสัมมนา ทั้งภายในและต่างประเทศ ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร HSBC ประเทศไทย

4.4 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย พบว่า ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow's ด้านความต้องการความมั่นคง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นก่อนไปปฏิบัติงานจริง มีการมอบหมายงานที่ต้องใช้ความสามารถแก่พนักงานอย่างเหมาะสม มีการสับเปลี่ยน โยกย้าย ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร HSBC ประเทศไทย

4.5 ด้านการบูรณาการทางสังคม จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย พบว่า ด้านการบูรณาการทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow's ด้านความต้องการด้านสังคม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ของพนักงาน และสนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมงาน ทำให้มีโอกาสทำความรู้จักกับพนักงานในหน่วยงานอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น และเกิดการเรียนรู้ช่วยเหลือในการทำงานมากขึ้น ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านการบูรณาการทางสังคม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร HSBC ประเทศไทย

4.6 ด้านประชาธิปไตยในองค์กร จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย พบว่า ด้านประชาธิปไตยในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับ

สมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับแนวความคิดของริชาร์ด อี วัลตัน (Richard E. Walton) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการให้อิสระในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการออกแบบการทำงานและสถานที่ทำงานของตน มีกระบวนการร้องเรียนในเรื่องการประเมินผลงานที่ไม่เป็นธรรม ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านประชาธิปไตยในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร HSBC ประเทศไทย

4.7 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย พบว่า ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับแนวความคิดของริชาร์ด อี วัลตัน (Richard E. Walton) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการศึกษารูปแบบกระบวนการทำงาน เพื่อลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น ไม่ละเมิดเวลาส่วนตัวของพนักงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตครอบครัว ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร HSBC ประเทศไทย

4.8 ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม จากการทดสอบสมมติฐานข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย พบว่า ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับแนวความคิดของริชาร์ด อี วัลตัน (Richard E. Walton) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธนาคารมีการจัด

กิจกรรมช่วยเหลือสังคมอยู่เสมอ อันจะนำไปสู่ความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานได้ ส่งผลให้ความคิดเห็นด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร HSBC ประเทศไทย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีช่วงอายุระหว่าง 26 – 29 ปี และ ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคารเป็นเวลา 1 - 2 ปี ดังนั้นควรมีการกำหนดแผนโยบายในด้านสวัสดิการต่าง ๆ ให้เหมาะสมครอบคลุมกับพนักงานทุกช่วง เช่น การให้สวัสดิการหลังเกษียณอายุ เป็นต้น

2. จากการศึกษาปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ พบว่า โดยภาพรวมพนักงานระดับปฏิบัติการผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 230 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรในระดับค่อนข้างต่ำ ดังนั้นควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนโยบาย และกระบวนการทำงานต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานรู้สึกช่วยสร้างความสำเร็จสู่องค์กร

3. จากการศึกษปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมพนักงานระดับปฏิบัติการผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 230 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรในระดับค่อนข้างต่ำ โดยปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านกับความจงรักภักดีในองค์กรมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

3.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรในระดับค่อนข้างต่ำ ดังนั้นธนาคารควรมีการปรับปรุงอัตราค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับงานอยู่เสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและมีความทัดเทียมกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะคล้ายๆ กัน

3.2 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กร องค์กรควรจะมีการพัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

3.3 ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรในระดับต่ำมาก ดังนั้น ธนาคารควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอแนะนำหลักสูตรต่าง ๆ ที่น่าสนใจด้วยตนเอง ไม่ควรแต่ให้องค์กรเป็นผู้กำหนด ทั้งนี้ทั้งนั้นหลักสูตรที่เสนอจะต้องสามารถนำมาปฏิบัติในการทำงานได้

3.4 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรในระดับค่อนข้างต่ำ ดังนั้น ธนาคารควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานวางแผนในการ

ปฏิบัติงานที่ตุนัดหรืออยากทำในอนาคต นำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามความเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อเพิ่มโอกาสในการทำงานให้มากขึ้น

3.5 ด้านการบูรณาการทางสังคม พบว่า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรในระดับค่อนข้างต่ำ ดังนั้น ธนาคารควรมีการสนับสนุนให้พนักงานมีกิจกรรมร่วมกันมากขึ้น เช่น กำหนดนโยบายให้พนักงานทุกคนต้องเข้าร่วมกับชมรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มช่องทางในการทำงานร่วมกันมากขึ้น

3.6 ด้านประชาธิปไตยในองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรในระดับค่อนข้างต่ำ ดังนั้น ธนาคารควรมีการตรวจสอบความพึงพอใจของพนักงานจากการประเมินผลงานของพนักงาน เพื่อให้เกิดความเสมอภาคกับพนักงานทุกคน

3.7 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พบว่า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรในระดับค่อนข้างต่ำ ดังนั้น ธนาคารควรวิเคราะห์ปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร ให้มีความสอดคล้องอยู่เสมอเพื่อให้พนักงานรู้สึกทำงานหนักเกินไป

3.8 ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรในระดับต่ำมาก ดังนั้น ธนาคารควรให้พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมกับการทำกิจกรรมเพื่อสังคมมากขึ้น หรือมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ให้ทั่วถึง เพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมนั้น

ข้อเสนอแนะเพื่อทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร มีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานทั้งหมดของธนาคาร HSBC ประเทศไทย เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สมบูรณ์ที่สุด
2. ควรเพิ่มขอบเขตการวิจัยในส่วนของคำถามปลายเปิด เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคาร HSBC ประเทศไทย
3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานกับธนาคารอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานให้เหมาะสมต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา ดิษเจริญ. (2538). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลาง เขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2548). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- จีระ หงส์ลดารมย์. (2533, พฤศจิกายน). ผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจ. *วารสารคน*. 4 : 27-28.
- ชินโรส คงเอียด. (2549). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ. เทพเนรมิตรการพิมพ์.
- ดลกมล เอนจินทะ (2548). *ทัศนคติด้านแรงจูงใจของพนักงานธนาคาร CITIBANK แผนกลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมและความจงรักภักดีต่อธนาคาร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2530). *ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาองค์การ*. เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาองค์การ หน่วยที่ 4 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นฤมล มีเพียร. (2541). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ทองศรี กำภู ณ อยุธยา. (2532). *การบริหารงานบุคคลแนวทางใหม่*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เทพพนม เมืองแมน ; สวิง สุวรรณ. *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2529.
- บุญเรือน สัจจธรรมบุญกุล. (2546). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาการจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.

- บุญแสง ชีระภากร. (2533, มกราคม-มีนาคม). การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (1) : 5-12.
- ปัทมา อ่อนไสว. (2542). การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ วศ.ม. (วิศวกรรมศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ผจญ เฉลิสมาร. (2540,). “คุณภาพชีวิตการทำงาน”. *Productivity World*. 2 (มีนาคม-เมษายน) : 24-25.
- พรสุข อัสวินเวศน์, ร.อ.หญิง. (2541). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีโรงงานวัดสระเบ็ดทการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร จังหวัดนครสวรรค์*. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ รป.บ. (รัฐประศาสนศาสตร์) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : อักษรทัศน์.
- ภวนัย น้อยวงศ์. (2541). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษากรณีเฉพาะบริษัท มินิแปไทย จำกัด*. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ สม.ม. (สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายสำเนา.
- มัลลิกา เมฆรา. (2544). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สังกัดสำนักงานเขต 21 จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ รป.ม (รัฐประศาสนศาสตร์) เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริกุล รัตนสุวรรณชัย. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรในบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2548). *จิตวิทยาธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด
- สมคิด บางโม (2548). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด
- สรวงสรรค์ ต๊ะปิ่นตา. (2541). *คุณภาพชีวิตการทำงานของช่างการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2539). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 พ.ศ.2540-2544*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. อัดสำเนา.
- _____. (2544). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 พ.ศ.2545-2549*.
กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. อัดสำเนา.
- สิทธิโชค วรานุสันติ. (2531, ตุลาคม-ธันวาคม). การปรับปรุงงาน ตอนคุณภาพชีวิตในการทำงาน. *จุดสวการพัฒนาข้าราชการพลเรือน*.
- สุจินดา อ่อนแก้ว. (2538). *คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยทวารวดี*.
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สุทิสฯ แจกสกุล. (2548). *ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง. (2536). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบล จังหวัดลพบุรี*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บริหารสาธารณสุข) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2543). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Bennett, Nicholas. (1975) . *Population Growth, Individual Demographic, Decisions and Quality of Life In a Source Book on Population Educators Project*. Bangkok : Mahidol University.
- Bluestone, I. (1977, July). *Implementation Quality of Worklife Program, Manatement Review*.
- Hackman, J.R., & G.R. Oldham. (1975, August). Development of the job diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*.
- Lawler, J. (1971) *Pay & Organization Effectiveness*. New York : McGraw – hill Book Co.,.
- Walton, Richard E. (1973). *Quality of Working Life : What is it?*. Sloan : Management Review.
- Walton, Richard E. (May-June 1974). *Improving the Quality of Work Life*. Harvard *Business Review*.

Yamane, Taro (1970). *Statistics – An Introductory Analysis*, 2nd.ed. Tokyo : John Weatherhill, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

หัวข้อวิจัยเรื่อง: ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทยที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ในช่อง ☐ ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด และกรุณาทำทุกข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

☐ ชาย☐ หญิง☐ 1

2. อายุ

☐ 22 – 25 ปี☐ 26 – 29 ปี☐ 30 – 33 ปี☐ 34 – 37 ปี☐ มากกว่า 38 ปี ขึ้นไป☐ 2

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด☐ อยู่ด้วยกัน / สมรส☐ หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่☐ 3

4. วุฒิการศึกษาสูงสุด

☐ ปริญญาตรี☐ สูงกว่าปริญญาตรี☐ 4

5. ตำแหน่งงาน

☐ ตำแหน่งงาน Band 7☐ ตำแหน่งงาน Band 8☐ 5

6. เงินเดือน

☐ 15,000 – 18,999 บาท☐ 19,000 – 22,999 บาท☐ 23,000 – 26,999 บาท☐ 27,000 - 30,999 บาท☐ มากกว่า 31,000 บาท ขึ้นไป☐ 6

7. ระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของธนาคาร ปี.....เดือน

☐ 7

8. วิธีที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน

☐ รถยนต์ส่วนตัว☐ มอเตอร์ไซด์ส่วนตัว☐ รถเมล์โดยสารประจำทาง☐ รถตู้☐ รถไฟฟ้า BTS☐ รถไฟฟ้ามหานคร MRT☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....☐ 8

9. ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน ชั่วโมง.....นาที

☐ 9

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรและกระบวนการจัดการขององค์กรในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไร

ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. องค์กรของท่านมีการวางแผนปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า					
2. หน่วยงานของท่านมีการแบ่งส่วนงานที่ชัดเจน					
3. องค์กรของท่านมีการจัดอัตรากำลังที่เหมาะสมกับปริมาณงาน					
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการควบคุมดูแลในการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง					
5. หน่วยงานของท่านมีการประสานงาน ร่วมมือในการปฏิบัติงานกัน เป็นอย่างดี					
6. ท่านได้รับทราบความเคลื่อนไหวในการดำเนินงานขององค์กรอย่าง ต่อเนื่อง					
7. หน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบและมีการจัดทำงบประมาณควบคุมทางการเงินอยู่เสมอ					

ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้หรือไม่

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพ อื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน					
2. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน					
3. ท่านได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนเหมาะสมกับ ตำแหน่ง และ ปริมาณงานที่รับผิดชอบ					
4. ท่านมีความรู้สึกว่าตนเองได้รับเงินเดือนน้อยกว่าที่สมควรจะได้รับ					

2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุ่มลักษณะและปลอดภัย

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
5. สถานที่ทำงานของท่านมีความสะอาด ปลอดภัย และมีอากาศถ่ายเทสะดวก เพื่อต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
6. สถานที่ทำงานของท่านมีการจัดสภาพที่ทำงานและจัดวางของใช้ อย่างมีระเบียบช่วยให้ทำงานได้สะดวกรวดเร็วและปลอดภัย					
7. ท่านมีความรู้สึกดีติดกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
8. สถานที่ทำงานของท่านมีการจัดเวรยามและการรักษาความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ					

3. ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
9. ท่านมีโอกาสดำเนินการนำความรู้ความสามารถของท่านมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
10. ท่านมีโอกาสในการเข้าร่วมอบรม / สัมมนา น้อยกว่าที่ควร					
11. ท่านมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน อยู่เสมอ เช่น ได้รับการสอน ชี้แนะวิธีการทำงาน					
12. หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ					

4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
13. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำให้ท่านต้องใช้ความรู้ความสามารถ ที่สูงขึ้นเสมอ					
14. ในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีการสับเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล					
15. หน่วยงานของท่านมีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ท่านก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ					
16. ท่านขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น					
17. การปฏิบัติงานของท่านทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จ ในชีวิตตามจุดหมายหมายของท่าน					

5. ด้านการบูรณาการทางสังคม

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
18. หน่วยงานของท่านทุกระดับมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี					
19. บุคคลทุกระดับมีโอกาสรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน และ ได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็น และร่วมกันแก้ไข					
20. ในหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน					
21. เพื่อนร่วมงานของท่านทำงานแบบตัวใครตัวมันขาดความเอาใจใส่ต่อกัน					

6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
22. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารโดยไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ					
23. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ไม่ตรงกับความสามารถและอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่าน					
24. ผู้บังคับบัญชาของท่านชอบก้าวร้าวในเรื่องส่วนตัว					
25. ทุกคนในที่ทำงานของท่านจะได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบและการประเมินผลงาน					

7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
26. ท่านมีเวลาว่างเพียงพอหลังเลิกงาน / วันหยุด เพื่อให้กับครอบครัว ตนเองและเพื่อน ๆ					
27. ท่านรู้สึกว่าคุณใช้เวลาในการทำงานมากเกินไป					
28. ท่านสามารถวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้					
29. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จทันตามกำหนดเวลาที่วางไว้					

8. ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
30. องค์กรของท่านให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมเสมอ					
31. มีการรณรงค์ให้บุคลากรในหน่วยงานตระหนักในการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน					

ตอนที่ 4 ความจงรักภักดีในองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ระดับความคิดเห็น	5 หมายถึง	ความคิดเห็นตรงกับด้านซ้าย				
	4 หมายถึง	ความคิดเห็นตรงกับค่อนข้างด้านซ้าย				
	3 หมายถึง	ความคิดเห็นปานกลาง				
	2 หมายถึง	ความคิดเห็นตรงกับค่อนข้างด้านขวา				
	1 หมายถึง	ความคิดเห็นตรงกับด้านขวา				
1. ความสุขในการทำงาน	_____	_____	_____	_____	_____	เป้าหมายในการทำงาน
	5	4	3	2	1	
2. ชอบในงานที่ทำ	_____	_____	_____	_____	_____	ไม่ชอบในงานที่ทำ
	5	4	3	2	1	
3. กำลังมองหางานใหม่	_____	_____	_____	_____	_____	ไม่ได้หางานใหม่
	5	4	3	2	1	
4. ภูมิใจที่เป็นพนักงาน HSBC	_____	_____	_____	_____	_____	ไม่ภูมิใจที่เป็นพนักงาน
	5	4	3	2	1	
5. ความกระตือรือร้นในงาน	_____	_____	_____	_____	_____	เหนื่อยล้าในการทำงาน
	5	4	3	2	1	
6. มีความเชื่อถือในองค์กร	_____	_____	_____	_____	_____	ขาดความเชื่อถือในองค์กร
	5	4	3	2	1	

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ | <p>อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ</p> <p>คณะสังคมศาสตร์</p> <p>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ</p> |
| 2. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา | <p>อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ</p> <p>คณะสังคมศาสตร์</p> <p>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ</p> |

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อสกุล	นางสาวรสสุคนธ์ ฤาชาเกียรติกุล
วันเดือนปีเกิด	31 มกราคม 2523
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 208 ซอยกุศลทอง ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งวัดดอน เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	OA Management Supervisor
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	แผนก Collection Back - end GE Money Thailand
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (การบัญชี) จากกรุงเทพมหานครวิทยาลัย
พ.ศ. 2543	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (การบัญชี) จากกรุงเทพมหานครวิทยาลัย
พ.ศ. 2545	บัญชีบัณฑิต (การบัญชี) จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2550	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ