



ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม



โดย
นางสาวเมธวี คำเจริญ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**THE RELATIONSHIP BETWEEN HAPPINESS IN WORKPLACE AND ORGANIZATION
COMMITMENT OF PERSONNEL BRANCH KRUNG THAI PUBLIC COMPANY
LIMITED, NONGKHAME OFFICE**



**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
Master of Arts Program in Public and Private Management
Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2015
Copyright of Graduate School, Silpakorn University**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม ” เสนอโดย นางสาวเมธาวิ คำเจริญ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารท์สนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)

...../...../.....

..... กรรมการ

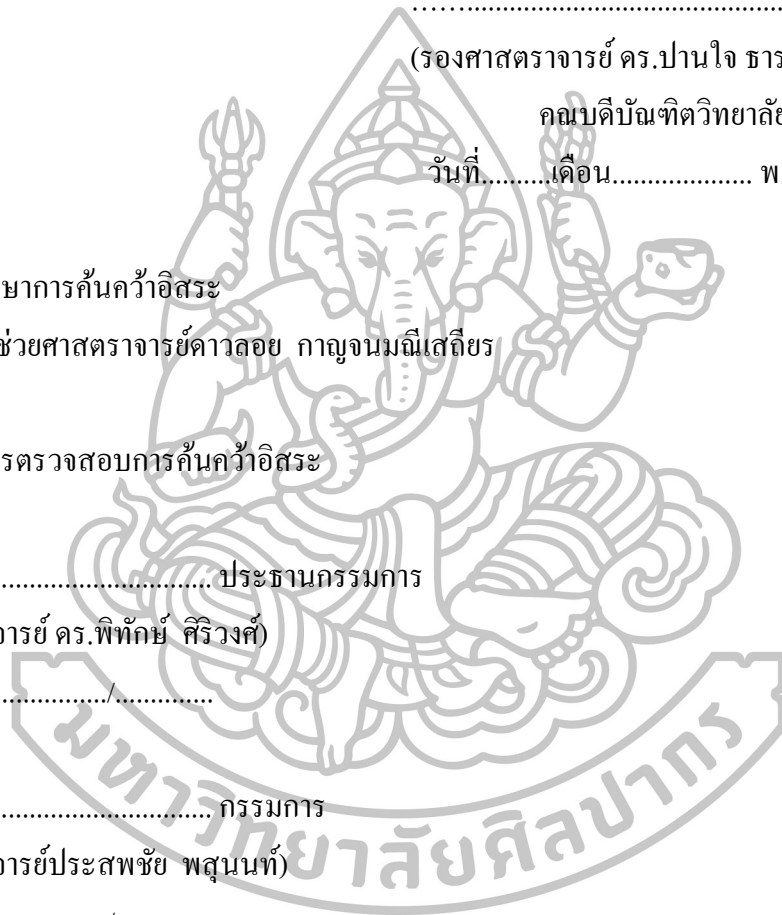
(รองศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

...../...../.....



55601715: สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ: ความสุขในการทำงาน/ ความผูกพัน/ พนักงาน /ธนาคารกรุงไทย

เมธาวิ คำเจริญ: ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ: ผศ.ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร. 64 หน้า.

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม ประชากรได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม จำนวน 146 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามดัชนีชี้วัดความสุขคนไทย และแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความสุขของบุคคล ส่วนมากอยู่ในระดับมีความสุขเท่ากับคนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 50.68 รองลงมาอยู่ในระดับมีความสุขน้อยกว่าคนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 35.62 และส่วนที่เหลืออยู่ในระดับมีความสุขมากกว่าคนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 13.70

2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความรู้สึกรัก และรองมาอยู่ในระดับที่เท่ากัน คือ ด้านความต่อเนื่อง และ ด้านบรรทัดฐานทางสังคม

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม พบว่า ความสุขของพนักงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ($p = .428$) ในระดับต่ำ

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

55601715: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORDS: HAPPINESS WORKPLACE / COMMITMENT / PERSONNEL / BRANCH

KRUNG THAI PUBLIC COMPANY LIMITED

METHAWEE KAJAREAN: THE RELATIONSHIP BETWEEN HAPPINESS IN
WORKPLACE AND ORGANIZATION COMMITMENT OF PERSONNEL BRANCH KRUNG
THAI PUBLIC COMPANY LIMITED, NONGKHAME OFFICE. INDEPENDENT STUDY
ADVISOR: ASST. PROF. DOWLOY KANJANAMANEESATHIAN. 64 pp.

This research aimed to study the relationship between the happiness of the 146 staffs in the office and organization commitment of these staffs in the Krung Thai Public Company Limited, Nongkhame Office Branch. They were asked to respond to the questionnaire which was used to gather the data with respect to the Thai happiness indicators and the organization commitment. Data was analyzed using percentage, mean, standard deviation and Pearson's Coefficient. The results were as follows:

1. There were 50.68 % of the staffs which have the happiness at the same level of a mean value of the happiness of the Thai people. There were 35.62 % of those which have the happiness lower than a mean, while 13.70 % staffs have the happiness above the mean.
2. The staffs had high degree of organization commitment, followed by the lower but equal degree of both continuity and social norms.
3. The relationship between staff's happiness in the office and organization commitment was related but at the low level ($P= 0.428$).

Program of Public and Private Management

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature

Academic Year 2015

Independent Study Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงและการช่วยเหลือจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ดร.พิทักษ์ศิริวงศ์ รองศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่า ให้คำแนะนำข้อคิดเห็น และได้กรุณาตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ และกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ความเข้าใจในการศึกษา เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจและแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขมที่อนุญาตให้ดำเนินการทดลองเครื่องมือในการวิจัยและเก็บข้อมูล ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี และขอขอบคุณพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี

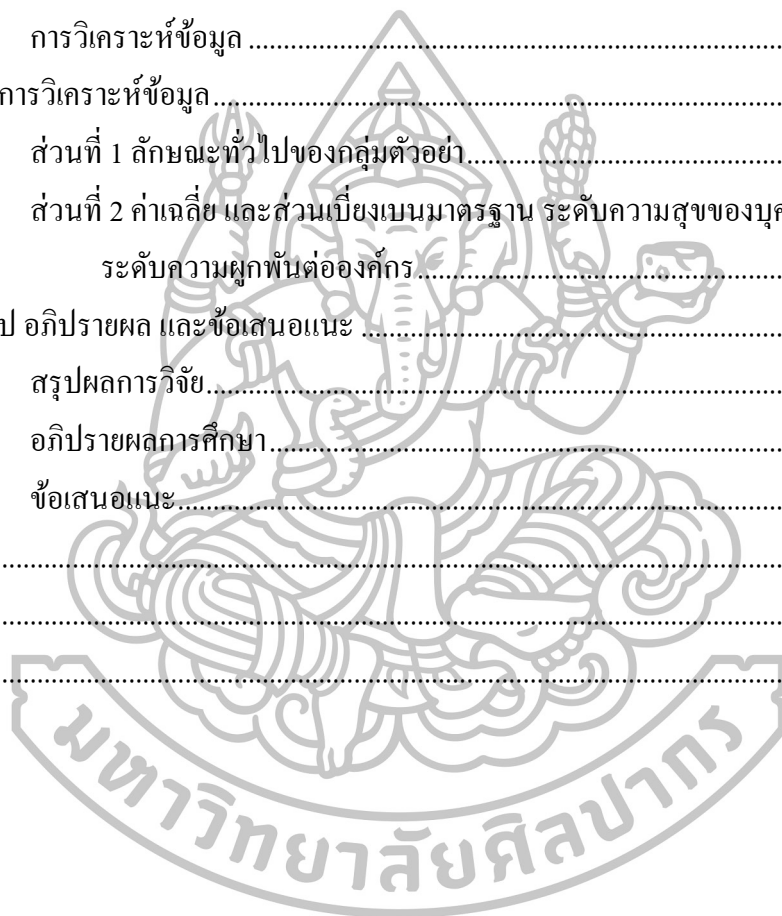
สุดท้ายนี้ขอกราบขอบคุณบิดามารดา และเพื่อนๆที่เป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา รวมทั้งผู้มีพระคุณอีกหลายท่านที่ผู้วิจัยมิได้กล่าวถึงไว้ในที่นี้ ที่ช่วยให้การจัดการทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ในที่สุด



สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | จ |
| กิตติกรรมประกาศ..... | ฉ |
| สารบัญตาราง..... | ณ |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 3 |
| ขอบเขตของการศึกษา..... | 3 |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 5 |
| ประโยชน์ที่ได้รับ..... | 6 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 6 |
| 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง..... | 8 |
| แนวคิดเกี่ยวกับความสุข..... | 8 |
| ความหมายเกี่ยวกับความสุข..... | 8 |
| องค์ประกอบความสุข..... | 9 |
| ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุข..... | 10 |
| ดัชนีชี้วัดความสุข..... | 13 |
| แนวคิดเกี่ยวกับความสุข..... | 14 |
| แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร..... | 17 |
| ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร..... | 17 |
| ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร..... | 18 |
| แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร..... | 18 |
| ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)..... | 23 |
| การเปิดดำเนินกิจการธนาคาร..... | 23 |
| สัญลักษณ์ของธนาคาร..... | 24 |
| วิสัยทัศน์ พันธกิจของธนาคารกรุงไทย..... | 24 |
| โครงสร้างขององค์กรธนาคารกรุงไทย..... | 24 |

| บทที่ | | หน้า |
|-------|--|------|
| | งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 25 |
| 3 | วิธีการดำเนินการวิจัย..... | 29 |
| | ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในการวิจัย..... | 29 |
| | เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา..... | 30 |
| | การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 31 |
| | การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 31 |
| | การวิเคราะห์ข้อมูล | 31 |
| 4 | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 34 |
| | ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง..... | 34 |
| | ส่วนที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสุขของบุคคลและ ระดับความผูกพันต่อองค์กร..... | 37 |
| 5 | สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 47 |
| | สรุปผลการวิจัย..... | 48 |
| | อภิปรายผลการศึกษา..... | 50 |
| | ข้อเสนอแนะ..... | 51 |
| | รายการอ้างอิง..... | 53 |
| | ภาคผนวก..... | 56 |
| | ประวัติผู้วิจัย..... | 64 |



สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| 1 | ผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน..... | 33 |
| 2 | จำนวนและร้อยละของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงาน เขตหนองแขมตอบแบบประเมินจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล..... | 34 |
| 3 | จำนวนและร้อยละของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขมตอบแบบประเมินระดับความสุขของบุคคล..... | 37 |
| 4 | จำนวนร้อยละเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขของบุคคล ของ พนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม จำแนกตาม รายชื่อ..... | 37 |
| 5 | จำนวนร้อยละเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม จำแนกตามรายชื่อ..... | 40 |
| 6 | ร้อยละเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของ พนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม จำแนกตามรายชื่อ..... | 41 |
| 7 | แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ความสุข กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม ... | 46 |



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากปัญหาเศรษฐกิจให้ปัจจุบันมีการแข่งขันธุรกิจและเร่งสร้างเศรษฐกิจที่ก้าวกระโดดให้ทันตามสถานะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วท่ามกลางการแข่งขันด้านการธุรกิจที่มากขึ้น ทำให้คนมีการตอบสนองความต้องการ โดยการนำทุนนิยมมาใช้เพื่อให้ทันตามสถานะเศรษฐกิจนั้นๆ การที่เศรษฐกิจเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วจำเป็นต้องมีการพัฒนาที่เป็นระบบเพื่อความยั่งยืนควบคู่กับการแข่งขันในสังคมเมือง

ปัจจุบันจึงต้องมีการจัดการวางแผนพัฒนาประเทศ จะเห็นได้ว่าประเทศไทยมีการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ โดยการใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่ฉบับแรกเมื่อ พ.ศ. 2504 มีดำเนินงานใช้แผนพัฒนาตั้งแต่ฉบับที่ 1 ถึงฉบับที่ 10 ความสำคัญและเป็นจุดเปลี่ยนของประเศนั้น “คนกลายเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” โดยเริ่มมาจากฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) และมีการพัฒนาโดยให้ความสำคัญทุน คือ คน เป็นหลักสำคัญต่อมาจนถึงฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ที่นำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้และบริหารประเทศและดำเนินแผนพัฒนาต่อมาจนถึงฉบับที่ 10 ยังคงนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการบริหารประเทศต่อไป (สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2547)

ส่งผลให้สังคมไทยมีความเข้มแข็งและดำรงความเป็นเอกลักษณ์ของตนพร้อมทุนเดิมที่เราที่อยู่บนพื้นฐานของประเทศ มีภูมิคุ้มกันของตนเองและเมื่อประสบกับเหตุการณ์ปัญหาต่างๆ จะทำให้เราสามารถแก้ไขปัญหารวมทั้งหาแนวทางที่เหมาะสมที่สุดในการแก้ไขปัญหาต่างๆ นั้นได้เหมือนเป็นการยื่นหยัด ได้บนรากฐานที่เรามีอยู่พร้อมทั้งสร้างและต่อขอความแข็งแรงให้กับรากฐานของตนให้ยั่งยืนหยัด ได้อย่างคงทนต่อไป ฉบับที่ 11 มีการเผชิญกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทั้งภายในและภายนอก โดยเฉพาะข้อผูกพันที่จะเป็นประชาคมอาเซียนในปี 2558 จึงมีการเร่งสร้างภูมิคุ้มกันในประเทศให้เข้มแข็งขึ้นเพื่อสามารถพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าต่อไป (สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2547)

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการดำเนินเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนต่อไปได้นั้น คือ คน หรือทรัพยากรมนุษย์ การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ สังคมเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหยุดยั้งไว้ได้เมื่อเกิดเห็นการณ์ขึ้นแล้วสิ่งที่จะสามารถดำรงอยู่ต่อไปได้ คือคนที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ทำให้มีการ

ปรับตัวที่เต็มไปด้วยความรับผิดชอบและความกดดันส่งผลให้เกิดปัญหาความเครียดและทำให้ความสุขในชีวิตลดลง การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ได้รับค่าตอบแทนเพียงพอเหมาะสม งานมีความสำเร็จ ได้รับการยกย่อง มีความผูกพัน ทัศนคติที่ดีและมีความก้าวหน้าจะส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิต

ความสุขเป็นความรู้สึกที่มาจากประสบการณ์ด้านบวก ภายในจิตใจของแต่ละบุคคล เป็นความรู้สึกของจิตใจทั้งหมด ซึ่งไม่สามารถประเมินได้จากการสังเกตภายนอก แต่จะแสดงออกของความรู้สึกทางด้านบวกและในทางตรงข้ามจะแสดงออกของความรู้สึกทางด้านลบหากบุคคลนั้นไม่มีความสุข (Edward W. Weidner, 1983)

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความรักภักดีตามปกติ เพราะความผูกพันจะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรเจริญก้าวหน้าขึ้น ดังนั้นกล่าวได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์กรอย่างเหนียวแน่น โดยความรู้สึกที่ดีจะทำให้บุคคลแสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์ โดยที่บุคคลที่มีความผูกพันจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรเสมอ (Mowday, Steers, and Porter, 1982)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มก่อตั้งครั้งแรกวันที่ 14 มีนาคม 2509 จากการควบรวม 2 ธนาคารที่รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในขณะนั้น ได้แก่ ธนาคารเกษตรจำกัดและธนาคารมณฑล จำกัด แล้วก่อตั้งขึ้น เป็น “ธนาคารกรุงไทยจำกัด” (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2556) สาขาแรกตั้งอยู่ที่เยาวราชแทนธนาคารเกษตรเดิม ธุรกิจที่สำคัญ คือ การระดมเงินทุนเงินออมจากผู้ฝากเงิน แล้วนำเงินออมที่ระดมได้ไปอำนวยความสะดวกให้ภาคเศรษฐกิจทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็กที่ส่งผลต่อการดำเนินเศรษฐกิจต่อไป

ธนาคารกรุงไทยมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันสมัย มีผลิตภัณฑ์ครบวงจรตอบสนองทุกความต้องการของกลุ่มลูกค้า และนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนภายใต้แนวคิดการบริหารองค์กร โดยยึดหลักบรรษัทภิบาลที่มุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้รองรับกับสภาพแวดล้อมเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตลอดเวลาเพราะบุคลากรเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนเดินหน้าต่อไปได้

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตหนองแขมเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรอย่างเคร่งครัด ธนาคารกรุงไทยปัจจุบันมีการขับเคลื่อนและพัฒนาบุคลากรให้เท่าทันตามเศรษฐกิจที่เปลี่ยนไป

โดยจะเน้นถึงการให้ความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทัดเทียมธนาคารพาณิชย์ที่เน้นการตอบสนองความต้องการลูกค้ามากกว่า ทำให้ต้องเร่ง

พัฒนาบุคลากรมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์ต่างๆอย่างเข้มข้นเพื่อผลิตบุคลากรที่มีประสิทธิภาพสู่ตลาดตอบ โจทย์ของความต้องการลูกค้าได้ทันตามเศรษฐกิจปัจจุบัน ทำให้คุณภาพชีวิตต้องอยู่บนความรับผิดชอบต่อสังคมและกดดันส่งผลให้เกิดความเครียด พร้อมนำสู่คุณภาพชีวิตที่ด้อยลง ความรักงานหน้าที่ รวมถึงองค์กรน้อยลงตามไปด้วยผลสุดท้ายการที่เพิ่มบุคลากรที่ดีมีประสิทธิผลกลายเป็นการตัดบุคลากรที่ดีมีประสิทธิให้เหลือน้อยลง

จากความสำเร็จดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตนครหลวง 1 เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้มาพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งความสุข เพื่อให้คุณภาพชีวิตดีขึ้นทั้งชีวิตประจำวันและการทำงาน ที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของพนักงาน รวมถึงภาพรวมองค์กร เมื่อบุคลากรมีความเป็นส่วนร่วมต่อองค์กร องค์กรสามารถเดินหน้าต่อไปได้บนรากฐานแห่งความมั่นคงมีคุณภาพควบคู่กันต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม
2. ศึกษาระดับความผูกพันขององค์กรในการทำงานของพนักงานสาขา ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม

ขอบเขตของการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ภายใต้อาณัติของสำนักงานเขตหนองแขมมีทั้งหมด 11 สาขา จำนวน 146 คน
2. ตัวแปร
 - ตัวแปรที่ศึกษาแบ่งได้ดังนี้
 - 2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ระดับความผูกพันแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษารายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2.2 ความสุข คือ สภาพชีวิตที่เป็นสุข อันเป็นผลจากการที่มีความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี โดยครอบคลุมถึงความดีงามในจิตใจภายใต้สภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

2.3 ความผูกพันต่อองค์กรของ (Allen and Meyer, 1990: 710 – 720) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

2.3.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective commitment)

2.3.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง (Continuance commitment)

2.3.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative commitment)

3. พื้นที่ในการทำวิจัย ได้แก่ ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตนครหลวง 1 โดยแบ่งเป็นทั้งหมด 13 สาขาที่อยู่ภายใต้ความดูแลของสำนักงานเขตหนองแขม ดังนี้

- 3.1 สาขาบักชี กัลปพฤกษ์ จำนวนพนักงาน 10 คน
- 3.2 สาขาเดอะมอลล์ท่าพระ จำนวนพนักงาน 12 คน
- 3.3 สาขาเพชรเกษม 29 (ภานีเจริญ) จำนวนพนักงาน 12 คน
- 3.4 สาขาชีคอน บางแค จำนวนพนักงาน 14 คน
- 3.5 สาขาเทสโก้โลตัส บางแค จำนวนพนักงาน 10 คน
- 3.6 สาขาเพชรเกษม 84 (บางแค) จำนวนพนักงาน 13 คน
- 3.7 สาขาเดอะมอลล์บางแค จำนวนพนักงาน 12 คน
- 3.8 สาขาลนนกัญจนภิเษก (บางแวก) จำนวนพนักงาน 9 คน
- 3.9 สาขาพุทธมณฑล สาย 2 จำนวนพนักงาน 7 คน
- 3.10 สาขาเพชรเกษม 65/1 (บางแคเหนือ) จำนวนพนักงาน 12 คน
- 3.11 สาขาเพชรเกษม 77/2 (หนองแขม) จำนวนพนักงาน 14 คน
- 3.12 สาขาบักชี เพชรเกษม 2 จำนวนพนักงาน 13 คน
- 3.13 สาขาเพชรเกษม 81 จำนวนพนักงาน 8 คน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้องค์กรสามารถนำไปใช้ในการบริหารเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาองค์กร ทำให้เพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานและชีวิตได้ดีขึ้น มีความสุขในการใช้ชีวิต ที่ส่งผลให้มีการสร้างสรรค์คุณภาพด้านเศรษฐกิจให้เติบโตขับเคลื่อนต่อไปได้

2. สามารถนำผลไปใช้ในการพัฒนาความสัมพันธ์ความสุขในการทำงานกับความสัมพันธ์ต่อองค์กรของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตนครหลวง 1 และสำนักงานเขตอื่นๆ ได้

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย ประกอบด้วย

1.1 เพศ หมายถึง เพศชาย และเพศหญิงของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานเขตหนองแขม

1.2 อายุ หมายถึง อายุของพนักงานธนาคารกรุงไทย หรือเวลาที่ดำรงชีวิตอยู่ อายุนับตามปฏิทินให้ครบอายุเต็ม ถ้ามีเศษเดือนให้ตัดลงเหลือเท่าอายุเต็ม

1.3 สถานภาพสมรส หมายถึง คู่สามีภรรยาที่จดทะเบียนการใช้ชีวิตคู่เป็นหลักฐานทางกฎหมายว่าเป็นคู่ชีวิตร่วมกัน

1.4 การศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาที่แสดงถึงคุณลักษณะความรู้ความสามารถ

1.5 รายได้ต่อเดือน หมายถึง การได้รับเงินเดือนตามระดับตำแหน่งงานของแต่ละบุคคลและของแต่ละเดือนแตกต่างกันไป

1.6 ระดับตำแหน่ง หมายถึง ตำแหน่งที่ธนาคารกรุงไทย ใช้เรียกพนักงานของธนาคาร โดยแบ่งตามระดับของแต่ละบุคคลตามหน้าที่ที่รับผิดชอบของพนักงานคนนั้น

1.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบันในธนาคารกรุงไทยของแต่ละบุคคล

2. ความสุข หมายถึง ตัววัดในรูปแบบหน่วยที่นับได้จริงจากการวัดความสุขของคนไทย ประกอบด้วย ความรู้สึกทางด้านความนึกคิด ทักษะคติ ความคิดเห็นชอบหรือไม่ชอบ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในสิ่งนั้น ความรู้สึกที่เห็นสัมผัส ได้ยิน ได้กลิ่น โดยมีตัวตนจับต้องได้และมีผลกระทบทางด้านจิตใจทำให้เรารู้สึกรับรู้ถึงการชอบและไม่ชอบในสิ่งนั้นด้วย ความสัมพันธ์และสัมพันธ์ภาพทางด้านสิ่งแวดล้อม องค์กรประกอบภายนอกที่มากกระทบและมีผลต่อความพึงพอใจในสิ่งนั้น

3. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่มีทัศนคติที่ดี เข้าใจค่านิยมเป้าหมายขององค์กรจากภายในแสดงออกมาสู่ภายนอกการกระทำที่สามารถอุทิศตนทำงานหรือเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ควบคู่กับการเจริญเติบโตขององค์กรต่อไปที่มีการดำเนินธุรกิจต่อไปโดยไม่ย้ายหรือลาออกจากองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

3.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก หมายถึง การที่มีทัศนคติ ความคิดด้านองค์กรของแต่ละบุคคลที่มีผลต่อความผูกพัน

3.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ความเกี่ยวข้องกันในระยะเวลาหนึ่งหรือตลอดเวลาต่อความรู้สึกที่มีให้กับองค์กร

3.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ต่อองค์กรที่มีอยู่ภายใน ความสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกกรอบตัว

4. พนักงานสาขาธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) หมายถึง บุคลากรทุกคนภายในธนาคารที่มีตำแหน่งงานเกี่ยวข้องกับงานประจำสาขา ได้แก่ผู้จัดการสาขา รองผู้จัดการธุรกิจและการตลาดเจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาดรองผู้จัดการบริการลูกค้าหัวหน้าส่วนธุรกิจและการตลาด พนักงานบริการลูกค้าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านบริการซึ่งเป็นทั้งพนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตนครหลวง 1” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ารวบรวมเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความสุข
 - 1.1 ความหมายเกี่ยวกับความสุข
 - 1.2 องค์ประกอบความสุข
 - 1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุข
 - 1.4 ดัชนีชี้วัดความสุข
 - 1.5 แนวคิดเกี่ยวกับความสุข
2. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
3. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความสุข

1.1 ความหมายเกี่ยวกับความสุข

ความสุข หรือ สุข (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2554) นิยามว่า "ความสบายกายสบายใจ..." คือความรู้สึกหรืออารมณ์ประเภทหนึ่ง มีหลายระดับตั้งแต่ความสบายใจเล็กน้อยหรือความพอใจจนถึงความเพลิดเพลินหรือเต็มไปด้วยความสนุก มีการใช้แนวความคิดทางปรัชญา ศาสนา จิตวิทยา ชีววิทยาอธิบายความหมายของความสุข รวมถึงสิ่งที่ทำให้เกิดความสุข

นักจิตวิทยาชื่อ (Weinhausen, 2540) ให้นิยามว่า ความสุขหมายถึงการประเมินของแต่ละคนว่า ชื่นชอบชีวิตโดยรวมของตนเองมากแค่ไหน การที่เราบอกว่าเรามีความสุข จึงหมายถึงเรารู้สึกชอบหรือพึงพอใจกับชีวิตเรานั้นเองค่ะ คนที่มีความสุขนั้น เป็นคนที่แทบจะไม่

รู้สึกวิตกกังวลกับชีวิตตนเอง ชอบสนุกสนานอยู่กับเพื่อนฝูง และชอบประสบการณ์ใหม่ๆ มีอารมณ์มั่นคงไม่เปลี่ยนแปลงขึ้นลงง่าย และมักจะหวังว่าตนจะพบเจอสิ่งดี ๆ ในอนาคต

สรุปได้ว่าความสุข คือ ความรู้สึกทั้งทางภายในและภายนอกที่สัมผัสรับรู้ได้ คนที่มีการรับรู้ถึงความสุขและรู้สึกมีความสุขจะมีทัศนคติความคิด การแสดงออกทางภายนอก รูปลักษณ์ภายนอกที่ดีทำให้คนอื่นรับรู้ได้และมีความรู้สึกที่ดีเป็นทางบวกกันไปด้วย แต่หากคนที่ไม่มีความสุขจะมีการแสดงออกทั้งทางทัศนคติความคิด และทางภายนอกที่เป็นความสัมพันธ์ในทางลบต่อผู้ที่สัมผัสได้หรือคนพบเห็น

1.2 องค์ประกอบความสุข

(อภิสิทธิ์ ชำรงวารงกูร, 2547) กล่าวว่า ความสุขสามารถแบ่งได้ 8 เรื่อง ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของสุขภาพจิต ดังนี้

1. ความสุขจากการที่มีหลักประกันในชีวิต หมายถึง เกิด แก่ เจ็บ ตาย มีผู้ดูแล ไม่เป็นไปตามบุญตามกรรม และมีการมีทรัพย์สิน ที่ดินทำกิน
2. ความสุขจากการมีสุขภาพกายและใจที่ดี
3. ความสุขจากการที่มีครอบครัวอบอุ่น
4. ความสุขจากการที่มีชุมชนที่เข้มแข็ง
5. ความสุขจากการมีความภาคภูมิใจ การที่ถูกหลานได้ดีพึ่งตนเองได้ การมีภูมิปัญญาที่จะถ่ายทอดสู่ลูกหลานและผู้สนใจ
6. ความมีอิสรภาพ การมีอิสระในการคิด การพูดและทำโดยไม่สร้างความเดือดร้อนต่อผู้อื่นและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการไม่มีหนี้
7. ความสุขจากการบรรลุธรรม ซึ่งหมายถึงการมีปัญญาที่จะรู้เท่าทัน ความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในตนเองและสิ่งแวดล้อม
8. สิ่งแวดล้อม ดิน น้ำ ป่า ต้นไม้

(สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ, 2549) กล่าวว่า ความสุขของแต่ละคนได้รับผลกระทบมาจากปัจจัยภายนอก องค์ประกอบของความอยู่เย็นเป็นสุขจึงประกอบไปด้วย 2 ส่วนดังนี้

1. ความสุขภายใน คือ ความสุขที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับว่ามีหรือไม่มีปัจจัยภายนอกโดยตรง ความสุขภายในใจมักเป็นความสุขในระดับจิตและปัญญา แบ่งออกเป็นความสุขจากการมีอิสรภาพ ความภาคภูมิใจ การเข้าถึงหลักศาสนา ความสงบ ความไม่ยึดมั่นถือมั่น ความสุขภายในส่วนใหญ่สามารถเรียนรู้และเกิดขึ้นเฉพาะตน แต่อาจจะต้องอาศัยกลไกการ

สนับสนุนจากระบบสังคมภายนอก โดยเฉพาะเรื่องของการมีอิสรภาพที่มักผูกกับระบบสังคม การเมือง เศรษฐกิจ

2. ความสุขภายนอก มักสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆ ในการดำรงชีวิตรวมทั้ง ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกันและปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม แบ่งออกเป็น การมีปัจจัยสี่พอเพียง มีความมั่นคงในชีวิต ครอบครัวอบอุ่น การมีชุมชนเข้มแข็ง มีสิ่งแวดล้อมที่ดี

สรุป องค์ประกอบความสุข คือ การที่มีทั้งปัจจัยเป็นส่วนประกอบทั้งปัจจัยภายใน และภายนอก ที่มีความเชื่อมโยงและสัมพันธ์กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ตอนนั้น มีทั้งทำให้เกิดความสุข ที่เกิดทั้งภายในจิตใจแสดงออกมายังภายนอกได้ กับภายนอกที่เราสัมผัสได้รู้สึกนึกคิดตาม

1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุข

(Warr's Vitamin Model, 1987, อ้างถึงใน Dee A. Bartrum, : 18) ได้กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีนี้ได้อธิบายถึงลักษณะของสิ่งแวดล้อม 10 ประการที่ควรพิจารณาในกระบวนการประเมินค่า เนื่องจากลักษณะของสิ่งแวดล้อมทั้ง 10 ประการนี้มีผลต่อความสุขของแต่ละบุคคลในที่ทำงานและ เปรียบดังเช่นวิตามินที่มีความจำเป็นต่อร่างกายคนเราสนับสนุนส่งเสริมให้แต่ละคนมีความสุข ประกอบด้วยดังนี้

1. โอกาสในการควบคุมหรือบังคับบัญชาหมายถึงโอกาสจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่บุคคลสามารถควบคุมการดำเนินการหรือสถานการณ์ต่างๆการให้โอกาสบุคคลในการตัดสินใจและกระทำการต่างๆในวิธีที่เห็นว่าเหมาะสม
2. โอกาสในการใช้ทักษะความสามารถหมายถึงระดับของสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่จะขัดขวางหรือให้โอกาสในการใช้ความสามารถและพัฒนาทักษะของบุคคล
3. เป้าหมายที่เกิดจากภายนอกหมายถึงการมีอยู่หรือการขาดหายไปของเป้าหมายที่ถูกสร้างจากสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานซึ่งบางครั้งหมายถึงความต้องการงานหน้าที่ความรับผิดชอบ และกฎเกณฑ์ที่จำเป็น
4. ความหลากหลายหมายถึงความหลากหลายของงานและสถานที่ทำงานไม่มีการทำงานที่มีลักษณะซ้ำๆและข้อกำหนดของช่วงของงานหรือภาระหน้าที่ที่ต้องทำ
5. ความบริสุทธิ์ของสภาพแวดล้อมหมายถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สว่าง ถ่ายเทหรือมีดีทิบ
6. ความมีเงินเพียงพอในการใช้สอยเกี่ยวข้องกับระดับรายได้/เงินเดือนจำนวนที่ต้องใช้จ่ายและแหล่งเงินที่สามารถหาได้ของบุคคล
7. ความปลอดภัยทางกายภาพหมายถึงสภาพแวดล้อมที่ไม่มีอันตรายและป้องกันการคุกคามทางร่างกายจากภายนอก

8. โอกาสในการติดต่อกับบุคคลภายนอกหมายถึงโอกาสที่บุคคลจะติดต่อกับบุคคลอื่นในสถานที่ทำงาน

9. ตำแหน่งคุณค่าทางสังคมหมายถึงตำแหน่งภายในโครงสร้างของสังคมที่บุคคลอื่นนิยมสรรเสริญ

10. การได้รับการอำนวยความสะดวกและสนับสนุนต่างๆในการทำงานหมายถึงการได้รับการอำนวยความสะดวกและสนับสนุนต่างๆจากผู้นำและการบริหารจัดการ

(นภาพร ลิ้มปี๊พยากร, 2553) กล่าวว่า ความสุข ของ ดิฆรต ความสุขเป็นปัจจัยและแรงจูงใจที่สำคัญในการมีชีวิตอยู่ ทำให้เกิดสุขภาพดีและมีชีวิตยืนยาว โดยแบ่งความสุขออกเป็นปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน โดยแยกปัจจัยภายนอกแยกออกได้ 6 อย่าง คือ

1. ฐานะทางเศรษฐกิจ เงินเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อการมีความสุข ยิ่งเงินมีความสุขก็จะยิ่งมากขึ้น แต่จากการสำรวจของมหาวิทยาลัยฮาร์เวิร์ด พบว่า ให้ผู้ร่วมรายการเลือก 1 จาก 2 ทางเลือก คือทางเลือกแรกสมมติให้พวกเขามีรายได้ 50,000 เหรียญต่อปี ในขณะที่ผู้อื่นมีรายได้ 250,000 เหรียญต่อปี ผลปรากฏว่าผู้เข้าร่วมสำรวจเลือกทางเลือกแรกมากกว่า นั่นหมายความว่า เงินไม่ได้มีความสำคัญต่อการมีความสุขของคนเราเมื่อนำหลักเศรษฐศาสตร์เกี่ยวกับหลักการลดลงของอรรถประโยชน์หน่วยสุดท้าย มาอธิบาย การบริโภคสิ่งเดียวกันเพิ่มขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจต่อหน่วยต่างๆของสิ่งนั้นลดลง ฉะนั้นการมีเงินเพิ่มมากขึ้นจึงไม่ทำให้เรามีความสุขเพิ่มขึ้นไปในอัตราเดียวกัน

2. สุขภาพ สุขภาพทางกายและใจมีความสัมพันธ์กับความสุขมนุษย์มีความอดทนทางจิตใจน้อยกว่าสุขภาพทางกาย หมายความว่า ปัญหาเรื่องสุขภาพทางใจมีผลกระทบต่อความสุขของคนเรามากกว่าสุขภาพทางกาย

3. ความสัมพันธ์ในครอบครัว คนที่แต่งงานมีความสุขมากกว่าคนที่โสด โดยระดับความสุขของกลุ่มที่แต่งงานจะเริ่มเพิ่มขึ้น 2-3 ปี ก่อนแต่งงาน และเพิ่มระดับขึ้นถึงระดับสูงสุดในปีแรกของการแต่งงาน หลังจากนั้นความสุขจะเริ่มลดลง อย่างไรก็ตามระดับความสุขก็ยังคงสูงกว่า 4 ปีก่อนแต่งงาน เพราะการแต่งงานจะมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีฐานะทางเศรษฐกิจโดยรวมที่ดีขึ้น เพราะมีทรัพย์สินมากขึ้น นอกจากนี้การหย่าร้างจะส่งผลกระทบต่อลูกได้อีกด้วย

4. งาน ส่งผลกระทบต่อความสุข นำไปสู่รายได้และมีรูปภาพความสำเร็จ การมีงานทำเป็นสัญลักษณ์แห่งการช่วยเหลือสังคม ดังนั้นเมื่อตงานจะรู้สึกเหมือนถูกปฏิเสธจากสังคมมีความสุขลดลง

5. สังคมที่ดี ทำให้ชีวิตมีความสุข เช่น การไว้เนื้อเชื่อใจ การเกื้อกูลกัน การโยกย้ายถิ่นฐานบ่งชี้ทำให้เกิดความไว้ใจน้อยลงและก่อให้เกิดปัญหาทางจิตใจมีผลต่อความสุขลดลง

6. อิศรภาพ เป็นปัจจัยภายนอกสุดท้าย โดยแบ่งออกเป็น 3 มิติ คือ อิศรภาพส่วนบุคคล อิศรภาพทางการเมือง อิศรภาพทางการเงิน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนในประเทศคอมมิวนิสต์มีความสุขน้อยกว่าประชาชนในประเทศประชาธิปไตย

ลิขิต ลายา ได้แบ่งปัจจัยภายในที่มีผลต่อความสุขออกเป็น 3 อย่างด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับพันธุกรรมและการเลี้ยงดู เป็นปัจจัยที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิดและมีผลต่อทุกคนเมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่ การตอบสนองของผู้ใหญ่ด้านอารมณ์และพฤติกรรม เกิดจากส่วนผสมระหว่างพันธุกรรมและประสบการณ์จากการเลี้ยงดู

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับปรัชญาในการดำเนินชีวิต ความรู้สึกพอใจสิ่งทีตนมีอยู่ คือ มนุษย์ชอบการเปรียบเทียบ และการเปรียบเทียบมักก่อให้เกิดความทุกข์มากกว่าความสุข โดยเฉพาะการเปรียบเทียบกับคนที่มีฐานะดีกว่า

3. ปัจจัยสุดท้าย คือความรู้สึกมั่นคง ตามธรรมชาติของมนุษย์ต้องการความรู้สึกมั่นคงใน 5 ด้าน คือ

3.1 ความมั่นคงทางรายได้ทั้งในขณะที่อยู่ในวัยทำงานและวัยชรา นั่นคือมนุษย์ต้องการหลักประกันที่จะมีรายได้เพียงพอในระหว่างทำงานและที่จะมีบำนาญเพียงพอสำหรับรักษามาตรฐานการครองชีพให้เสมือนขณะยังทำงาน

3.2 ความมั่นคงในการมีงานทำ การถูกเลิกจ้างหรือตกงาน นอกจากจะทำให้ขาดรายได้แล้วยังก่อให้เกิดผลทางด้านจิตวิทยา เช่นเดียวกับการหย่าร้างอีกด้วย นั่นคือ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าไม่เป็นที่ต้องการของสังคมอีกต่อไป

3.3 ความมั่นคงของครอบครัว ครอบครัวเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในกามีความสุขทุกคนจึงต้องการมีครอบครัวที่อบอุ่น

3.4 ความมั่นคงในชุมชน ในชุมชนที่มีคนย้ายเข้าออกบ่อย จะขาดความไว้วางใจกัน ส่งผลให้เกิดอาชญากรรมและปัญหาทางจิตของคนในชุมชนเพิ่มสูงขึ้น

3.5 ความมั่นคงในการมีสุขภาพดี คือ ปัญหาทางจิต หากมีปัญหาทางจิตมีมาก สัดส่วนเกือบครึ่งหนึ่งของโรคทำให้คนกลายเป็นคนไร้ความสามารถ

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุข ประกอบไปด้วยปัจจัยทั้งภายในและภายนอก ซึ่งปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อความสุขของคน ได้แก่ ฐานะทางการเงิน สุขภาพที่แข็งแรงทางกายและจิตใจ ความสัมพันธ์ในครอบครัว งานที่นำมาซึ่งรายได้เลี้ยงชีพ สังคมที่ดี อิศรภาพส่วนปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อความสุข ได้แก่ ปัจจัยทางพันธุกรรมและการเลี้ยงดู ปรัชญาในการดำเนินชีวิต รวมทั้งความรู้สึกมั่นคงในชีวิต การจะทำให้ชีวิตมีความสุขได้สามารถปฏิบัติได้ตามแนวพระพุทธศาสนา ยึดหลักธรรมคำสอน และเลิกคิดวิตกกังวลถึงอนาคตที่ยังมาไม่ถึง

1.4 ดัชนีชี้วัดความสุข

(มิชิตา จำปาเทศ รอดสุทธิ, 2550) เป็นพระราชโบายของกษัตริย์จิกเมซิงเยวังชุกแห่งภูฏานที่รัฐบาลภูฏานได้นำมาเป็นนโยบายหลักในการบริหารประเทศเรามุ่งหากันแต่คุณค่าของตัวเลขทางการเงินของประเทศแต่ไม่ได้สมดุลชีวิตของคนทั้งประเทศซึ่งสอดคล้องกับกระแสการพัฒนาอย่างยั่งยืน มี 4 หลักการใหญ่

- 1.การพัฒนาทางเศรษฐกิจ (economic development)
- 2.ธรรมาภิบาล (good governance)
- 3.การอนุรักษ์วัฒนธรรม (cultural preservation)
- 4.การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (nature preservation)

ถึงจุดนี้เราลองมามองในแนวนักบริหารจัดการ เปรียบเสมือนเป็นวิสัยทัศน์ ซึ่งเป็นการตั้งเป้าหมายชนิดหนึ่ง และ 4 หลักการใหญ่ทำหน้าที่เสมือนเป็นค่านิยมหลัก ขององค์กรที่ตั้งไว้เป็นหลักยึดให้กับองค์กรใหญ่ที่เรียกว่าประเทศภูฏาน บุคคลในองค์กรใด ๆ ในองค์กรรวมนี้จะได้ใช้เป็นหลักยึดและหลอมรวมวิธีการทำงาน แนวคิด ความเชื่อไปในแนวนั้น ดูรวม ๆ นี่ก็เป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เราคุ้นเคยนั่นเอง ตั้งวิสัยทัศน์และค่านิยมหลัก

ดัชนีความสุข เป็นแผนที่ความสุข ถ้าหากประเทศต่างๆ เดินตามแผนที่นี้ก็จะพบความสุข ซึ่งก็เป็นเป้าหมายชีวิตของผู้คนทุกประเทศในโลก แต่รัฐบาลประเทศต่างๆ ได้กำหนดตัวชี้วัดผิดๆมานานคิดว่าการมีรายได้มากการบริหาร โภคมากทำให้คนมีความสุขซึ่งไม่จริงหากรัฐบาลย้อนกลับมามองประเทศที่ตนต้องบริหารและตั้งเป้าหมายการพัฒนาประเทศเสียใหม่โดยการเปิดโอกาสให้ทุกคนตั้งความหวังเกี่ยวกับความสุขของตนเอง(ในแบบที่ไม่ละเมิดต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้อื่นและมีคุณธรรมและจริยธรรมที่ดี)ขณะเดียวกันรัฐและเอกชนต้องเป็นผู้สนับสนุนให้เขาสามารถเดินทางไปสู่เส้นทางนั้นๆได้ด้วยตนเอง

ดัชนีความสุข มีองค์ประกอบ 3 อย่างตามที่มูลนิธิเศรษฐกิจใหม่ ใช้อย่างที่ กำหนดได้แก่

1.ความพึงพอใจในการมีชีวิต คือ ประชาชนมีความพึงพอใจกับเทคโนโลยี การศึกษา การบริหารงานของรัฐบาลที่โปร่งใส สภาพความเป็นอยู่ ฯลฯ แต่ละครอบครัว มีความหวังดีต่อกัน

2.ความหวังในชีวิตหรืออายุยืน คือ เป็นการแสดงให้เห็นถึงรูปแบบว่าจะใช้ชีวิตให้ ยืนยาว และมีความสุขได้ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีอยู่

3. การรักษาระบบนิเวศตามแบบฉบับเดิม คือ ดูแลควบคุมอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่มีต่อมนุษย์และสัตว์โดยการเรียนรู้จากบทเรียนที่ผ่านมาแล้วนำไปปรับปรุงใช้ต่อไปถ้าควบคุมระบบนิเวศให้ดี ตัวเลขจะน้อยถ้าไม่ดีจะเพิ่ม

(อภิชัย มงคลและคณะ, พ.ศ.2544) ได้ศึกษาดัชนีวัดความสุขของคนไทยเพื่อให้ประชาชนประเมินระดับความสุขของตนเอง และผู้อื่นได้ โดยพัฒนาเครื่องมือและศึกษาความตรงตามเนื้อหาที่จะวัดความสุข ได้ดัชนีวัดความสุขคนไทยฉบับสมบูรณ์ 66 ข้อ และฉบับสั้น 15 ข้อ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก คือ 1) สภาพจิตใจ 2) สมรรถภาพของจิตใจ 3) คุณภาพของจิตใจ และ 4) ปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 20 หมวด ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยแยกตามองค์ประกอบหลักเท่ากับ 0.86 0.83 0.77 และ 0.80 ตามลำดับ

(อำพล กิตติพล, 2549) ได้กล่าวว่า ดัชนีวัดความเป็นอยู่เย็นเป็นสุข มี 3 ประการคือ

1. การปฏิบัติตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
2. การพัฒนาแบบบูรณาการโดยยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา
3. วิสัยทัศน์ประเทศไทยในแผนพัฒนาเศรษฐกิจฉบับที่ 10 มุ่งพัฒนาประเทศไทยสู่สังคมที่อยู่เย็นเป็นสุขไว้ซึ่งระบอบประชาธิปไตยที่มีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขและอยู่ภายใต้ประชาคมโลกได้อย่างมีศักดิ์ศรี

สรุป ดัชนีเป็นตัวที่จะสามารถชี้วัดในกรอบของการหาคำตอบของการมีความสุขที่อยู่ในระดับใดได้ พร้อมทั้งจะนำสู่การพัฒนาและการดำเนินชีวิตตามเศรษฐกิจที่เดินหน้าต่อไปได้ เป็นค่าที่เราสามารถหาและวัดได้ทำให้ทราบผลและระดับความสุขของแต่ละตัวได้

1.5 แนวคิดเกี่ยวกับความสุข

(สุภาพร เทพยสุวรรณ, 2556) ได้กล่าวว่า 13 วิธีสร้างสุขให้ทุกวันของชีวิต ชีวิตของมนุษย์ทุกคนล้วนปรารถนาความสุขและต่างก็แสวงหาความสุขด้วยกันทั้งสิ้น มีวิธีที่จะสร้างความสุขได้ด้วยตนเองดังนี้

1. อยู่กับคนที่ทำให้เรายิ้มได้ จากการศึกษาพบว่าเราจะมีความสุขที่สุดเมื่ออยู่ท่ามกลางคนที่มีความสุขเหมือนกัน ให้เราอยู่กับคนที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างอารมณ์เพราะคนเหล่านั้นจะพลอยพาให้เราหัวเราะและมีความสุขไปด้วย

2. ยึดถือคุณค่าในตัวเอง อะไรคือความเชื่อของเรา อะไรคือสิ่งที่ยึดถือ เช่น ความเมตตากรุณา ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม หากเราให้ความสำคัญต่อคุณค่าเหล่านี้มากเท่าไร เราจะมีความรู้สึกที่ดีต่อตัวเองและคนที่เรารักมากขึ้นเท่านั้น

3. ยอมรับสิ่งดีๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน แม้ว่าจะเป็นสิ่งเล็กๆ น้อยๆ ก็ตาม อย่าผลักไสสิ่งดีๆ ที่เกิดขึ้นและคิดว่าสิ่งนั้นไม่สมบูรณ์แบบ ให้เรายอมรับสิ่งดีที่เกิดขึ้นแม้ว่าจะเป็นสิ่งน้อยนิดก็ตาม

4. จินตนาการถึงการประสบความสำเร็จ อย่างล้าว่าสิ่งที่เราคาดหวังไว้นั้นเราจะไปไม่ถึง ให้เราวาดภาพความสำเร็จของตัวเอง หลายคนไม่กล้าวาดภาพความสำเร็จของตัวเอง เพราะกลัวว่าจะทำให้ตัวเองผิดหวัง แต่ในความจริงการจินตนาการถึงความสำเร็จของตัวเองเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้เราไปถึงจุดนั้น

5. ทำในสิ่งที่เรารัก แม้ว่าเราไม่สามารถไปนั่งชมวิวชายทะเลทุกวัน หรือดำนํ้าคูปะการังที่เราชอบได้บ่อยๆ แต่การได้ทำในสิ่งที่เรารักบ้างนานๆ ครั้ง จะช่วยเพิ่มความสุขให้แก่เราอย่างไม่น่าเชื่อ

6. มีเป้าหมายในชีวิต คนที่มีเป้าหมายในชีวิตจะพยายามไปถึงจุดนั้นและจะมีความรู้สึกที่ดีต่อตัวเองและต่อชีวิต

7. ทำตามใจของเรา เราเป็นคนเดียวเท่านั้นที่สามารถบอกตัวเองได้ว่าอะไรจะเป็นสิ่งที่ทำให้เรามีความสุข ไม่ใช่สิ่งที่ครอบครัวหรือเพื่อนๆ บอก แต่เป็นสิ่งที่รู้อยู่แก่ใจตัวเอง

8. ผลักดันตัวเองไม่ใช่กดดันผู้อื่น เป็นการง่ายที่เราจะรู้สึกว่าความสำเร็จของเรานั้นขึ้นอยู่กับคนอื่น แต่ความเป็นจริงแล้วสิ่งนี้ขึ้นอยู่กับเรา เมื่อเราเข้าใจและตระหนักในสิ่งนี้แล้วในทางกลับกันสิ่งเหล่านี้จะมีอำนาจผลักดันให้เราไปถึงจุดหมายได้ ให้เราหยุดตำหนิโลกนี้และคนอื่น อย่าเปรียบเทียบตัวเราเองกับคนอื่น และเราจะค้นพบคำตอบในไม่ช้า

9. เต็มใจรับการเปลี่ยนแปลง แม้ว่าอาจจะยาก แต่ให้เชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงทำให้เราได้เรียนรู้ประสบการณ์แปลกๆ ใหม่ๆ ในชีวิต และจะทำให้เราก้าวไปสู่ความสำเร็จอีกขั้นหนึ่ง

10. พอใจกับชีวิตง่ายๆ คิดทางบวกอยู่เสมอ เช่น เรามีคนที่รักเรา เรามีความทรงจำที่ดี เรามีเพื่อนที่ดี วันนี้อร่าดีน้อยกว่าเมื่อวาน สิ่งง่ายๆ เหล่านี้ทำให้ชีวิตของเราดำเนินต่อไปได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอะไร

11. ทำดีกับทุกคน การทำดีกับผู้อื่นจะช่วยสร้างความสุขให้แก่ตัวเรา ไม่ว่าจะความดีที่เราทำนั้นจะเล็กน้อยเพียงใด แต่จะช่วยสร้างความรู้สึกที่ดีต่อตัวเราได้ งานวิจัยพบว่า เด็กอายุ 9-11 ขวบที่ไปทำสิ่งที่ดีเป็นเวลาหลายสัปดาห์ติดต่อกัน ไม่เพียงแต่มีความสุขเพิ่มมากขึ้นแต่ยังเป็นที่ยอมรับในกลุ่มเพื่อนๆ อีกด้วย

12. มีความเพียงพอ รู้จักประหยัด การมีหนี้สินหรือการใช้จ่ายเกินตัว ทำให้เราเป็นทุกข์ สิ่งที่ทำเป็นประจำสำหรับชีวิตนั้นมีไม่กี่อย่าง แต่สิ่งที่เราต้องการมีมากจนไม่รู้จบ ให้เรารู้จักพอใจในสิ่งที่เรามีอยู่ ว่าเรามีเพียงพอแล้ว ความละโมภทำให้เราเกิดความทุกข์ จากการไม่รู้จักพอ

13. เป็นพ่อแม่คน สิ่งนี้หลายคนอาจไม่เห็นด้วย แต่การจากศึกษาพบว่า การเป็นพ่อแม่หรือผู้ปกครองทำให้เรามีประสบการณ์อีกชั้นหนึ่งในชีวิตที่คนที่ไม่มีลูกไม่ได้รับ แต่ไม่ได้หมายความว่า การเป็นพ่อแม่คนทำให้เรามีความสุข แต่การเป็นพ่อแม่เป็นการเชื่อมต่อของความสุข และเป็นสิ่งที่มีความหมาย จากการศึกษาของ (Lyubomirsky, 2012) พบว่า การเป็นพ่อแม่ของลูก เป็นประสบการณ์ที่ทำให้มีความสุขอีกชั้นหนึ่งของชีวิตและทำให้เรารู้จักความหมายของชีวิตมากขึ้น

(Gavin and Mason, 2004, อ้างถึงใน กัลยารัตน์ อ้องคณา, 2549) ได้กล่าวไว้ว่า ความสุขเป็นผลจากความรู้สึกภายในของแต่ละคนเป็นผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกเช่น ชื่นชอบ ฟังพอใจความสุขประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ

1. ความมีอิสระคือบุคคลมีความสามารถที่คิดและเลือกในสิ่งที่ต้องการมีอำนาจเสรีภาพในการตัดสินใจทำให้ตนมีความพึงพอใจในชีวิตสามารถควบคุมและกำหนดการกระทำของตนให้ตอบสนองความสุขของตน

2. ความรู้เป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจในสิ่งที่ต้องการได้ถูกต้องรู้ว่าควรใช้ความรู้อย่างไรเกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์และใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นโดยการยอมรับและความไว้วางใจจากบุคคลรอบข้าง

3. ความสามารถเป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลสามารถฝึกฝนได้โดยการจัดอบรมต่างๆให้เกิดความรู้ความชำนาญส่งเสริมให้เกิดวิสัยทัศน์และประสบการณ์ที่กว้างขวางขึ้น

(Driever, 1984, อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547) ได้กล่าวไว้ถึงปัจจัยหรือองค์ประกอบความสุขว่าความสุขในการทำงาน หมายถึงความพึงพอใจในชีวิตความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิตตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำคนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกันเช่นอายุสถานภาพสมรสรายได้สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต นำมาซึ่งความสุขดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในชีวิต หมายถึงการที่บุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิตสอดคล้องกับความเป็นจริงและสามารถกระทำได้ตามความตั้งใจสมเหตุสมผลเข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบพอกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3. อารมณ์ทางบวก หมายถึงการที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ตีร่นรมย์ ธรรมชาติสนุกสนานกับการทำงานยิ้มแย้มแจ่มใสเบิกบานได้เสมอขณะทำงานเลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำรับรู้ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

4. อารมณ์ทางลบ หมายถึงอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น การคับข้องใจ เบื่อหน่าย เศร้าหมอง ไม่สบายใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์หรือไม่ถูกต้องอยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

จากการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานที่ผ่านมา ช่างต้นผู้วิจัยมีความเห็นว่าทฤษฎีความสุขในการทำงานมีทั้งปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่มีความสัมพันธ์กัน ผู้วิจัยสรุปความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่เราเต็มใจ และทุ่มเทกำลังกายกำลังใจทำงานในขณะนั้นจะไม่มีความรู้สึกได้ว่ามีความเหนื่อยล้าทางด้านจิตใจ แม้ว่าจะมีความเหนื่อยล้าทางด้านร่างกายก็ตาม แต่ก็สามารถทำงานต่อไปได้ด้วยพลังภายใต้กำลังใจที่มาจากข้างใน ความสำนึกถึงคุณค่าความรู้สึกของแต่ละบุคคล

2. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

(Steel, 1996, อ้างถึงใน ประภาพร คำฟู, 2551) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อดำเนินภารกิจขององค์กร โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะแสดงออกโดย

1. มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรมีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรพร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วยความเชื่อว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วยภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนพยายามทำงานเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายเกิดผลประโยชน์ต่อองค์กรและมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์กร

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรเป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไปมีความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กรและพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กรรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรสนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

(สกาวัตน์ อินทุสมิต, 2543) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรหมายถึงลักษณะของบุคคลที่มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กรของตน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

(ประภาพร เหลืองช่วย โชค, 2539) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรคือการที่สมาชิกมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไปมีความเต็มใจตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จรวมถึงการที่สมาชิกมีความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานของเขากับองค์กรสอดคล้องกันมีเจตคติที่ดีต่อองค์กรและมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่ได้นำเสนอดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรได้ว่าหมายถึงความรู้สึกของบุคคลและพฤติกรรมที่บุคคลแสดงต่อองค์กรที่ตนอยู่โดยยึดมั่นและยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กรมีความจงรักภักดีและอยากอยู่กับองค์กรมีความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามในงานเพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จและต้องการอยู่กับองค์กรต่อไป

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

เฮลวิท เอสเทส (2005) เป็นบริษัทที่ปรึกษาในงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ได้ให้มุมมองว่าความผูกพันของพนักงานเป็นสิ่งที่แสดงออกได้ทางพฤติกรรม กล่าวคือ สามารถดูได้จากการพูด โดยจะพูดถึงองค์กรเฉพาะในแง่บวก และพิจารณาได้จากการดำรงอยู่ นั่นคือพนักงานปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ส่วนประเด็นสุดท้ายจะดูว่าพนักงานใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อช่วยเหลือ หรือสนับสนุนธุรกิจขององค์กร โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน มี 7 ประการ ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership)
2. วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร (Culture Purpose)
3. ลักษณะงาน (Work Activity)
4. ค่าตอบแทนโดยรวม (Total Compensation)
5. คุณภาพชีวิต (Quality of life)
6. โอกาสที่ได้รับ (Opportunity)
7. ความสัมพันธ์ (Relationship)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

จากแนวคิดของ (Allen and Mayer, อ้างถึงใน อนันต์ ชัยคงจันทร์, 2532: 35 - 36) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีลักษณะเป็นบุคคลที่อยู่กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นอย่างใด มา

ทำงานสม่ำเสมอ ทุ่มเทในการทำงาน ปกป้องทรัพย์สินของบริษัทและมีเป้าหมายร่วมกับองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 องค์ประกอบดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกภายในส่วนบุคคล เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

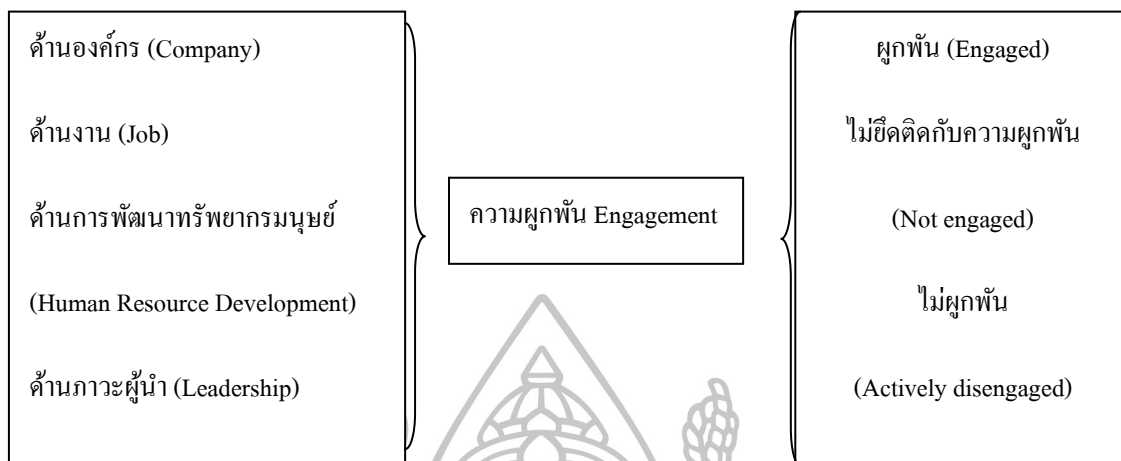
2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้น จากความคิดเห็นของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กร โดยแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานต่อไปหรือเปลี่ยนแปลง

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

(Mowday, 1981, อ้างถึงใน รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์, 2545: 14) ศึกษาทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรได้แบ่งประเภทของความผูกพันต่อองค์กรเป็นสองประเภทซึ่งนิยมนำไปใช้อย่างกว้างขวางได้แก่แนวคิดประเภททัศนคติ ซึ่งใช้ในการวิจัยของ (Buchanan and Mowday, 1981) แนวความคิดความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรมีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กรและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กร นักทฤษฎีเชื่อในแนวคิดนี้จะมองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นบางสิ่งที่อยู่ในกล่องดำ ซึ่งถูกกำหนดจากทั้งองค์กรและตัวบุคคลเช่นคุณลักษณะส่วนบุคคลบทบาทที่เกี่ยวข้องลักษณะโครงสร้างขององค์กรและประสบการณ์ในงานวิจัยเหล่านี้ต่างเป็นตัวกำหนดระดับของความผูกพันต่อองค์กรซึ่งมีผลกระทบต่อผลลัพธ์ต่างๆ เช่นการลาออกจากงานการตรงต่อเวลาความพยายามในงานและพฤติกรรมในการให้ความร่วมมือ ในขณะที่แนวคิดที่สองคือแนวคิดประเภทพฤติกรรมเป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาสู่องค์กร โดยสร้างความผูกพันขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของตัวเองไม่ใช่เพื่อองค์กรแนวคิดนี้มีพื้นฐานมาจากแนวคิดของ (Becker, อ้างถึงใน โสภา ทรัพย์อุดมมาก, 2533: 18) ซึ่งได้เสนอทฤษฎี side - bet theory โดยมีสาระสำคัญว่าการลงทุนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพัน โดยสิ่งที่ลงทุนไปเช่นความรู้ความสามารถทักษะและระยะเวลาเป็นต้น ผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กรที่ได้รับเช่นค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

ทฤษฎีนี้ได้อธิบายว่าบางคนสามารถทนอยู่กับองค์กรได้ทั้งที่ไม่สนุกกับงานก็เพราะการลาออกจะทำให้เขาสูญเสียผลประโยชน์อย่างมาก

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันระดับของความผูกพัน



แผนภาพที่ 2 แนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันระดับของความผูกพันจากแผนภาพที่ 1 แสดงถึงแนวคิดของการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยนำความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์กรจำนวน 4 ด้านประกอบด้วยด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านองค์กร ได้แก่การถ่ายทอดนโยบายกลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงานอย่างชัดเจน การจัดทำมีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงานได้อย่างสะดวกและเข้าถึงทุกระดับการเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การจัดการระบบวิธีการทำงานอย่างเป็นมาตรฐานการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัยมีการกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับที่ใช้เป็นกรอบการทำงานอย่างชัดเจนและเป็นธรรมแก่พนักงาน

2. ด้านงาน ได้แก่การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้องกับตนเอง การเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือให้พนักงานอย่างเพียงพอการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและพนักงานมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์กร

3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่การวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สำหรับแต่ละตำแหน่งงานอย่างครบถ้วนมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน กำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมสามารถทำให้พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงานมีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานที่ชัดเจนมีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันกับ

องค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันได้ส่งเสริมและจัดทำกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงาน

4. ด้านภาวะผู้นำ ได้แก่ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารถึงความคาดหวังในการทำงานของพนักงานให้แต่ละแผนกได้รับทราบผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำและแนวทางด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาการทำงานผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานอย่างมีเหตุผลและผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันทั้ง 4 ด้านนี้จะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

โดยวิเคราะห์ผ่านความคิดเห็นด้านภาพรวมและความผูกพันที่ได้จะแบ่งออกเป็น 3 ระดับได้แก่

1. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged)
2. พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อองค์กร (Not-engaged)
3. พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively Disengaged)

นอกจากนี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานในด้านภาพรวมเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยคำถามที่ใช้มาจากแนวคิดของ (Steers, 1977) ที่ได้กล่าวถึงลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร 3 ลักษณะได้แก่ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นหลักและความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

(Steers, 1977) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งและอัตราเงินเดือน
2. คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ ลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มค่าให้กับตนเอง แม้ว่าผลงานจะไม่ดีก็ยังทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเอง และคุณภาพงานและคุณภาพงานที่ดีขึ้น (นาฎยา อ่วมผึ้ง, 2544) ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้แก่

2.1 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่บุคคล สามารถปฏิบัติได้อย่างมีอิสระภาพ ตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้เต็มความรู้ ความสามารถ

2.2 ความหลากหลายของงาน หมายถึง งานที่มีระดับความยากง่าย ของงานที่ ผู้ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถ มีลักษณะที่ไม่จำเจ หรือการทำกิจกรรมหลาย ๆ อย่างของ หน่วยงานให้สำเร็จผล รวมถึงการใช้เทคโนโลยีพิเศษจึงเป็นงานที่ทำท่าย และกระตุ้นให้บุคลากรมี ความสนใจในงาน

2.3 ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง งานที่ระบุขอบเขตของงาน มีความชัดเจน ของบทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน เป็นระดับความยากง่ายของผู้ปฏิบัติสามารถทำงาน นั้นตั้งแต่ต้นจนบังเกิดผลงาน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสบายใจที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ถูกต้อง และมีผลงานที่สามารถพิจารณาได้ชัดเจน

2.4 ผลย้อนกลับของงาน เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานให้แก่องค์กรแล้ว ก็ต้องได้รับ ข้อมูลป้อนกลับของตนเอง รวมทั้งข้อคิดเห็นที่ได้รับจากผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชาเพื่อเป็นการ ประเมินผลงานว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่

2.5 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรมีโอกาสที่ จะติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาส ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น ก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง ในการพัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับผู้อื่นก็จะ กระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าขององค์กร และจะรู้สึกผูกพัน กับองค์กร

3. ประสพการณ์ในงาน หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมในช่วง ปฏิบัติงาน ประสพการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยกำหนดไว้ 4 ลักษณะได้แก่

3.1 ความรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร คือ ความรู้สึกว่าคุณค่าได้รับการ ขอมรับจากองค์กร รู้ให้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนมีคุณค่าเป็นเสมือนรางวัลขององค์กรที่ให้แก ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้สึกจงรักภักดี และคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3.2 ความรู้สึกว่าคุณค่าองค์กรเป็นที่พึงพาได้ เป็นความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือของบุคคลที่ มีต่อองค์กร ว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งเมื่อเขาประสบปัญหา

3.3 ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรได้ ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้ว ก็หวังจะได้รับผลตอบแทน เช่น ค่าตอบแทน การพิจารณาความดี ความชอบ ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่สร้างความผูกพันต่อองค์กร

3.4 ทศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ทศนคติของกลุ่มภายในองค์กรนั้น ทำให้ บรรยากาศในองค์กรแตกต่างกัน บรรยากาศขององค์กรที่ดี มีความรักความสามัคคีช่วยเหลือร่วมมือ

กันปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกวาทศนคติของกลุ่มดี ก็จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

3. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

3.1 การเปิดดำเนินกิจการธนาคาร

ครั้งแรกที่ธนาคารกรุงไทยเริ่มเปิดดำเนินกิจการคือ วันที่ 14 มีนาคม 2509 จากการควมรวม 2 ธนาคารที่รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในขณะนั้น ได้แก่ ธนาคารเกษตร จำกัดและธนาคารมณฑล จำกัด แล้วก่อตั้งขึ้น เป็น “ธนาคารกรุงไทยจำกัด” (Krung Thai Bank Limited) ทั้งนี้เพื่อให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงสามารถคุ้มครองผู้ฝากเงิน และบริการลูกค้าได้กว้างขวางและมีบทบาทช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย โดยมีสาขาแรกตั้งอยู่บนถนนเยาวราชซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่เดิมของธนาคารเกษตรตั้งแต่เริ่มแรกที่ธนาคารกรุงไทยเปิดดำเนินการ ผลการดำเนินงานของธนาคารก็ได้ขยายตัวขึ้น ตามปริมาณธุรกิจที่เพิ่มขึ้นจากการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจในประเทศไทย

เมื่อเล็งเห็นแล้วว่า พื้นที่สำนักงานใหญ่ ที่ตั้งอยู่บนถนนเยาวราชคับแคบไม่สะดวกต่อการให้บริการและปฏิบัติงานแล้ว วันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 ธนาคารกรุงไทย จึงได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท และใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ มาจนกระทั่งปัจจุบัน การดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงไทยเจริญเติบโต อย่างมั่นคงและต่อเนื่อง การปรับปรุงและขยาย องค์กรงาน ใหม่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้ สามารถบริการลูกค้าได้รวดเร็ว และทั่วถึง จนกระทั่ง ในเดือนมีนาคม 2530 ทางธนาคารได้รับมอบหมาย ให้เข้าไปช่วยบริหารงานใน “โครงการ 4 เมษายน” ต่อจากธนาคารแห่งประเทศไทย โดยเน้นในเชิงธุรกิจ ซึ่งเท่ากับว่าธนาคารกรุงไทยได้มีบทบาท สำคัญในการช่วยแก้ไขปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ ครั้งสำคัญ ครั้งหนึ่งของไทย

จากนั้นเดือนสิงหาคม ในปีเดียวกัน ตามนโยบายของกระทรวงการคลัง ธนาคารกรุงไทย ได้รับโอนทรัพย์สินและหนี้สิน ของธนาคารสยาม จำกัด ที่กำลังมีปัญหากจากการควมรวมครั้งนี้ ธนาคาร กรุงไทยเป็นธนาคารที่มี ทรัพย์สินมากเป็นอันดับ 2 ของประเทศ สามารถตอบสนองนโยบายการเงิน การคลังของประเทศ และแสดงบทบาทความเป็น “ธนาคารนำ” ได้ (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2556)

3.2 สัญลักษณ์ของธนาคาร

องค์ประกอบของสัญญลักษณ์ของธนาคารกรุงไทยได้แก่

3.2.1 นกอายุภักษ์ เป็นการหลุดจากกรอบจำกัด เพื่อการโยยบินที่เป็นอิสระและคล่องตัวยิ่งกว่า

3.2.2 สีของธนาคารเป็นสีฟ้า คือ ความทันสมัย อิสระที่ไร้ขอบเขต พลังแห่งความกระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะโยยบินนำพาไปสู่ความก้าวหน้าทั่วทั้งแผ่นดินฟ้าไทยและสีฟ้ายังสื่อถึงความรู้สึกสะดักสบายเป็นกันเองที่ลูกค้าทุกคนจะได้รับจากธนาคารกรุงไทย

3.2.3 ตัวอักษร หมายถึง ความมั่นคงหนักแน่นด้วยอักษรที่ตรงมีความทันสมัยด้วยเส้นของอักษรที่ตรงเฉียบคมผสมผสานกับเส้นโค้งที่นุ่มนวลมีความเป็นกันเอง

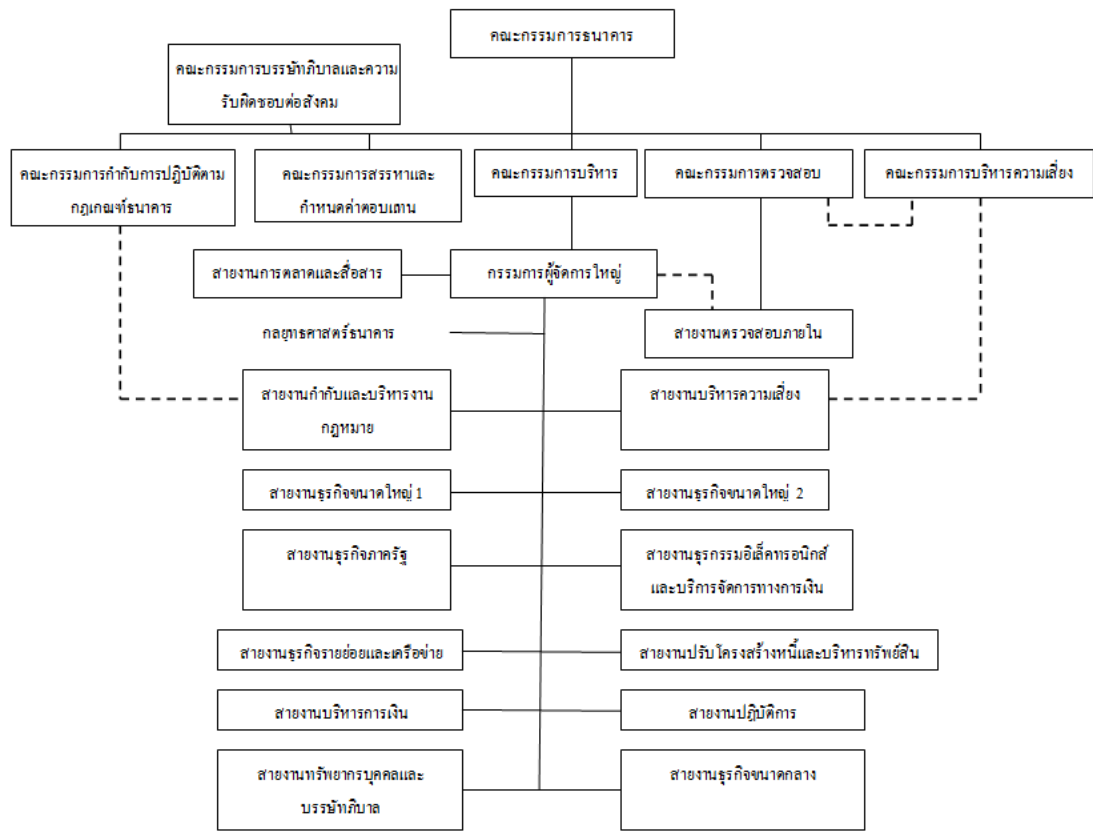
3.3 วิสัยทัศน์ พันธกิจของธนาคารกรุงไทย

วิสัยทัศน์ ธนาคารแสนสะดวก ที่ดูแลและบริการลูกค้าดีที่สุด

พันธกิจ มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อเป็นที่หนึ่งในใจของลูกค้า เป็นสถาบันการเงินชั้นนำ สำหรับลูกค้ารายย่อย ภาคธุรกิจ ภาครัฐ และสถาบัน สร้างผลตอบแทนที่ดีได้อย่างยั่งยืนส่งเสริมการสร้างทุนทางปัญญา ยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

3.4 โครงสร้างขององค์กรธนาคารกรุงไทย





แผนภาพที่ 3 โครงสร้างองค์กรธนาคารกรุงไทย

4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรณีศึกษา ตามมูลวง (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย(มหาชน) สำนักงานเขตกำแพงเพชร พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับพนักงานค่อนข้างมีความสุขในการทำงาน องค์ประกอบด้านความพึงพอใจในการทำงานที่ทำให้พนักงานมีความสุขมากที่สุด คือพนักงานรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน รองลงมาคือ องค์การพนักงานมีความพึงพอใจในงานและองค์ประกอบด้านพนักงานมีความรู้รอบรู้ในการทำงานตามลำดับ โดยปัจจัยด้านลักษณะงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมากที่สุด

ปวีณา เกษเดชะ (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดปทุมธานี พบว่า การรับรู้ปัจจัยการทำงานในด้านสัมพันธ์ภาพในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านความภาคภูมิใจในงาน และการรับรู้ด้านค่าตอบแทนน้อยที่สุด

ปัจจัยในการทำงานด้านความก้าวหน้า ด้านผลกระทบต่อครอบครัวและด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านความภาคภูมิใจในงาน และด้านงบประมาณและเครื่องมืออุปกรณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขของข้าราชการตำรวจนครจังหวัดปทุมธานี

นันทรัตน์ อยู่ประเสริฐ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟิสท์ครีก จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพนักงานที่มีความสุขจะตั้งอยู่บนพื้นฐานองค์ประกอบที่มีส่วนผลักดันให้เกิดความสุขในการทำงานทั้งในด้านผู้นำ ด้านค่านิยมร่วมในองค์กร ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และด้านคุณภาพชีวิตในที่ทำงานซึ่งองค์ประกอบทุกด้านต้องมีส่วนร่วมในการสร้างความสุขในการทำงานให้เกิดขึ้น โดยพนักงานที่มีความสุขในการทำงานจะมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีพฤติกรรมที่เป็นไปในทางที่องค์กรต้องการ สามารถพัฒนาความรู้ความสามารถพัฒนาสติปัญญา ตลอดจนดึงศักยภาพที่มีมาใช้ในการทำงานได้อย่างเต็มที่

ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงานความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาลงานการพยาบาลผ่าตัดกรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งกลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลงานการพยาบาลผ่าตัดจำนวน 162 คนพบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสภาพสมรสแตกต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานและระดับงานไม่พบความแตกต่างอีกทั้งพบว่าการรับรู้ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิชาติ ภูพานิช (2551) ได้ทำการศึกษาการใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จำนวน 142 คนพบว่าบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดีที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรอื่นคือเพศสถานภาพระดับการศึกษารายได้ต่อเดือนระดับตำแหน่งที่พักอาศัยระยะเวลาที่มาปฏิบัติงานที่ศูนย์รังสิตและการเดินทางมาปฏิบัติงานที่ศูนย์รังสิตไม่พบความแตกต่างและเมื่อทำการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศกับระดับความสุขในการทำงานพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีระดับความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรอื่นคือรายได้สถานภาพระดับการศึกษารายได้ ต่อเดือน ระดับตำแหน่งที่พักอาศัยระยะเวลาที่มาปฏิบัติงานที่ศูนย์รังสิตและการเดินทางมาปฏิบัติงานที่ศูนย์รังสิตไม่พบความแตกต่าง

กฤษฎีกา กิติวงศ์ประทีป (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือพนักงานประจำสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2 แห่งคือการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 และเขต 1 ภาคกลางจำนวน 213 คน ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุเงินเดือนแตกต่างกันมีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สุกัญญา อินตะโศด (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กร และความสุขในการทำงาน : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบนจำนวน 223 คน จากการใช้เครื่องมือคือแบบสอบถาม โดยศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางชีวสังคม ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับความสุขในการทำงาน จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีปัจจัยทางชีวสังคมเฉพาะด้านรายได้ขนาดและสถานที่ตั้งในการทำงานต่างกันมีความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสถานภาพสมรสและหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน ไม่มีผลใดๆ ความแตกต่างที่พบคือรายได้ของบุคคล ขนาดของโรงงานอุตสาหกรรมมีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับความสุขในการทำงาน โดยผู้มีรายได้น้อยจะมีความสุขในการทำงานมากกว่าผู้รายได้สูง นอกจากนี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรต่างกันมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กัลยารัตน์ อ่องคณา (2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตน สภาพแวดล้อมในงาน กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการระดับปฏิบัติการจำนวน 405 คน พบว่าความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการมีระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ สถานภาพ ประสพการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ส่วนการรับรู้คุณค่าในตน และสภาพแวดล้อมในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พรรณนิภา สืบสุข (2548) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะงานและภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความสุขในการทำงานของพยาบาล โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการจำนวน 333 คน จากผลการวิจัยพบว่าความสุขในการทำงานของพยาบาล

ประจำการมีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูงการรับรู้ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการในระดับปานกลาง

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ได้ศึกษาาระดับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการระดับปฏิบัติการจำนวน 375 คนผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการมีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูงส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการและสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานแต่ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

Lukmong (2008) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของผลกระทบของความเป็นผู้สมบูรณ์ในทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานโดยทำการศึกษา 2 ลักษณะลักษณะแรกทำการศึกษาลูกจ้างจำนวน 196 คนพบว่าผู้สมบูรณ์แบบมีความสัมพันธ์เชิงลบกับรายด้านในเรื่องความพึงพอใจและมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบอกเล่าประสบการณ์เชิงลบในการทำงานรวมทั้งรายด้านในเรื่องการทำงานหนักเกินไปความเหนื่อยหน่ายและความผิดปกติส่วนบุคคลส่วนการศึกษาลักษณะที่สองได้ทำการศึกษากับที่ปรึกษาทางด้านการจัดการ 52 คนพบว่าความเป็นผู้สมบูรณ์แบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตสำนึก

Mannos (2001) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 24 คนเป็นบุคลากรทางสุขภาพโดยใช้การเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบถอดเทปถึงประสบการณ์ความสุขในการทำงานพบว่าปัจจัยที่ส่งเสริมความสุขในการทำงานได้แก่การรับรู้ลักษณะงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ความดูแลของสำนักงานเขตหนองแขม” ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประชากรเป็นพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ความดูแลของสำนักงานเขตหนองแขม รวมทั้งสิ้น 146 คน มีทั้งหมด 13 สาขา ได้แก่

1. สาขาบึงกุ่ม กัลปพฤกษ์ จำนวนพนักงาน 10 คน
2. สาขาเดอะมอลล์ท่าพระ จำนวนพนักงาน 12 คน
3. สาขาเพชรเกษม 29 (ถาญีเจริญ) จำนวนพนักงาน 12 คน
4. สาขาซีคอน บางแค จำนวนพนักงาน 14 คน
5. สาขาเทสโก้โลตัส บางแค จำนวนพนักงาน 10 คน
6. สาขาเพชรเกษม 84 (บางแค) จำนวนพนักงาน 13 คน
7. สาขาเดอะมอลล์บางแค จำนวนพนักงาน 12 คน
8. สาขาถนนกาญจนาภิเษก (บางแวก) จำนวนพนักงาน 9 คน
9. สาขาพุทธมณฑล สาย 2 จำนวนพนักงาน 7 คน
10. สาขาเพชรเกษม 65/1 (บางแคเหนือ) จำนวนพนักงาน 12 คน
11. สาขาเพชรเกษม 77/2 (หนองแขม) จำนวนพนักงาน 14 คน
12. สาขาบึงกุ่ม เพชรเกษม 2 จำนวนพนักงาน 13 คน
13. สาขาเพชรเกษม 81 จำนวนพนักงาน 8 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นแบบสอบถามของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขมเป็นทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย

ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษารายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามดัชนีชี้วัดความสุขคนไทย (Thai Happiness Indicators : THI-15) เป็นเครื่องมือที่สร้างเพื่อประเมินความสุขของบุคคล ซึ่งพัฒนาโดย (อภิรัช มงคล และคณะ, 2547) โดยได้ศึกษาองค์ประกอบและความหมายของสุขภาพจิต และพัฒนากรอบแนวความคิดตามความหมายสุขภาพจิตที่ว่า สุขภาพจิต หมายถึงชีวิตที่เป็นสุข อันเป็นผลจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีโดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ ภายใต้อสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

จากแนวคิดของ (Allen and Meyer, 1990: 710 – 720) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีลักษณะเป็นบุคคลที่อยู่กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นอย่างใด มาทำงานสม่ำเสมอ ทุ่มเทในการทำงาน ปกป้องทรัพย์สินของบริษัทและมีเป้าหมายร่วมกับองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกภายในส่วนบุคคล เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้น จากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กร โดยแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานต่อไปหรือเปลี่ยนแปลง

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร โดยผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามของ (Allen and Meyer, 1990, อ้างถึงใน ปารีชาติ บัวเป็งและคณะ, 2554) จำนวน 18 ข้อ โดยมีระดับความสำคัญ 5 ระดับ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550: 76)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

มีลักษณะเป็นข้อความปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้ประกอบในงานวิจัย

3. การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การหาความเที่ยงตรง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ และคณะกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระ เพื่อทำการตรวจสอบแก้ไขและปรับปรุงให้มีความชัดเจน ถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นได้นำมาปรับปรุงแก้ไข และดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

3.2 การหาความเชื่อมั่น ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ กับประชากรในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่ศึกษา จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา เมื่อทดสอบแล้วพบว่ามีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.78

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 146 คนและได้กลับคืนมา 146 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่แจกจริง

4.2 เก็บรวบรวมแบบสอบถาม

4.3 ตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม จากนั้นนำมาประเมินการให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้วลงรหัสในแบบสอบถาม

4.4 นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามการวิจัย โดยการวิเคราะห์ค่าความตรงเชิงเนื้อหา โดยพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาข้อคำถามที่ต้องการใช้เป็นตัวบ่งชี้ จากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence – IOC) (ลิวน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2543: 248-249)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องมีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง
แทน ผลรวมคะแนนจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการคำนวณค่าความถี่และ ร้อยละจำแนกตามเพศอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงานตำแหน่งงานในปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

5.3 การวิเคราะห์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามเกณฑ์ของดัชนีชี้วัดความสุขคนไทย (THI -15) มีการให้คะแนนแบบประมิน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ได้แก่ ข้อ 1,2,4,5,6,7,9,10,11,13,14,15

กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ข้อ 3,8,12

ในแต่ละกลุ่มให้คะแนนดังนี้

กลุ่มที่ 1 แต่ละข้อให้คะแนนดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 2 แต่ละข้อให้คะแนนดังต่อไปนี้

ไม่เลย ให้ 1 คะแนน ไม่เลย ให้ 4 คะแนน

เล็กน้อย ให้ 2 คะแนน น้อย ให้ 3 คะแนน

มาก ให้ 3 คะแนน มาก ให้ 2 คะแนน

มากที่สุด ให้ 4 คะแนน มากที่สุด ให้ 1 คะแนน

การแปลผล

ดัชนีชี้วัดความสุขคนไทย 15 ข้อ มีคะแนนเต็ม 45 คะแนน เมื่อผู้ตอบได้ประเมินตนเองแล้วและรวมคะแนนทุกข้อได้คะแนนเท่าไร สามารถเปรียบเทียบกับเกณฑ์ปกติที่กำหนด ดังนี้

คะแนน 33-45 คะแนน หมายถึง มีความสุขมากกว่าคนทั่วไป (good)

คะแนน 27-32 คะแนน หมายถึง มีความสุขมากกว่าคนทั่วไป (fair)

คะแนน 26 หรือน้อยกว่า หมายถึง มีความสุขน้อยกว่าคนทั่วไป (poor)

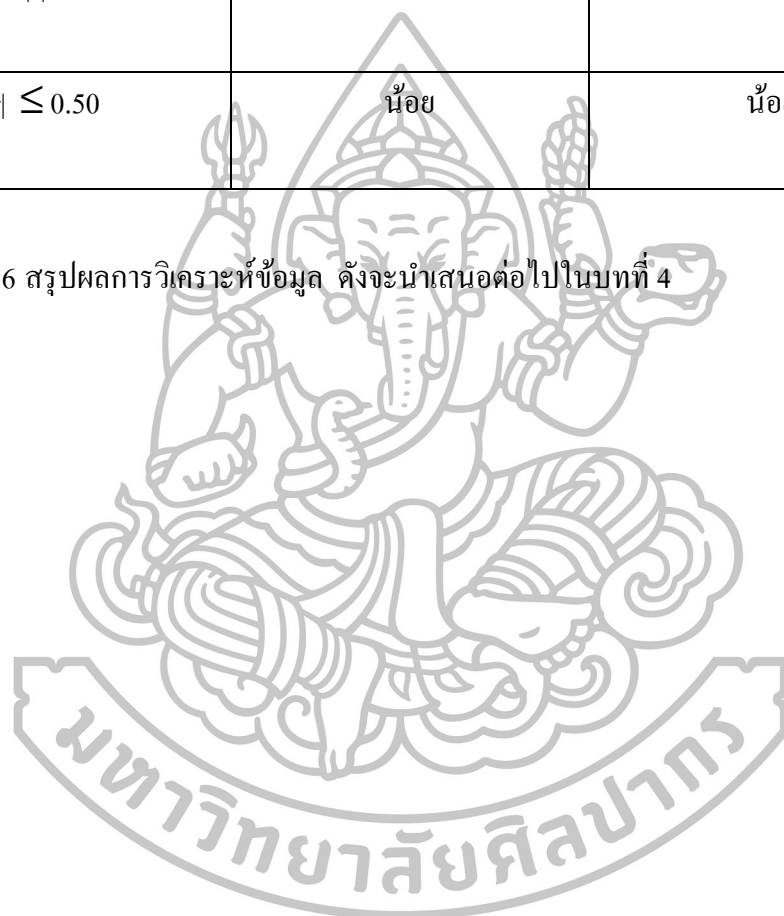
5.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson) ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวม เรียกว่า Item – Total Correlation (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 99)

5.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)ใช้ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย (มหาชน) ได้แก่ ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานสังคม โดยแปลงผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (ประสพชัย พสุนนท์, 2553: 472) ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

| ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) | ระดับความสัมพันธ์ | ทิศทางความสัมพันธ์ |
|-------------------------------|-------------------|--------------------|
| $ r \geq 0.80$ | สูง | สูง |
| $0.5 < r < 0.80$ | ปานกลาง | ปานกลาง |
| $ r \leq 0.50$ | น้อย | น้อย |

5.6 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังจะนำเสนอต่อไปในบทที่ 4



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ความดูแลของสำนักงานเขตหนองแขม” การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

ระดับความสุขของบุคคล และระดับความผูกพันต่อองค์กร พร้อมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขของบุคคล กับความผูกพันต่อองค์กรซึ่งผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยายผลการศึกษาวิจัยตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสุขของบุคคล และระดับความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขมตอบแบบประเมินจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

N = 146 คน

| ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------|------------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | 66 | 45.2 |
| หญิง | 80 | 54.8 |
| อายุ | | |
| 20-28 ปี | 52 | 35.6 |
| 29-37 ปี | 30 | 20.5 |
| 38-46 ปี | 20 | 13.7 |
| 47-54 ปี | 26 | 17.8 |
| 55 ปีขึ้นไป | 18 | 12.3 |

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต
หนองแขมตอบแบบประเมินจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

N = 146 คน

| ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| สถานภาพสมรส | | |
| โสด | 75 | 51.4 |
| สมรส และอยู่ด้วยกัน | 64 | 43.8 |
| หม้าย | 2 | 1.4 |
| หย่าร้าง | 5 | 3.4 |
| ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 1 | 7 |
| ปริญญาตรี | 110 | 75.3 |
| ปริญญาโท | 35 | 24.0 |
| อายุงาน (ระยะเวลาในการทำงานกับ ธนาคารกรุงไทย) | | |
| น้อยกว่า 3 เดือน | 13 | 8.9 |
| 3 เดือน - 1 ปี | 25 | 17.1 |
| 2 - 5 ปี | 29 | 19.9 |
| 6 - 10 ปี | 41 | 28.1 |
| 11 ปีขึ้นไป | 38 | 26.0 |
| ตำแหน่งงานปัจจุบัน | | |
| ผู้จัดการ | 14 | 9.6 |
| รองผู้จัดการ | 26 | 17.8 |
| หัวหน้าส่วน | 33 | 22.6 |
| เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ | 73 | 50.0 |

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต
หนองแขมตอบแบบประเมินจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

N = 146 คน

| ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | |
| 10,000 – 20,000 บาท | 50 | 34.2 |
| 20,001 – 30,000 บาท | 21 | 14.4 |
| 30,001 – 40,000 บาท | 33 | 22.6 |
| 40,001 บาทขึ้นไป | 42 | 28.8 |
| รวม | 146 | 100 |

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของประชากรได้ดังนี้
เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 และเพศ
หญิง จำนวน 80 คน คิดเป็น ร้อยละ 54.8

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 20-28 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็น ร้อยละ
35.6 รองลงมา อายุระหว่าง 29-37 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และส่วนที่
น้อยที่สุด อายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3

สถานภาพ กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสดจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4
รองลงมาคือ สมรสและอยู่ด้วยกัน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 ส่วนที่เหลือ สถานภาพ หย่าร้าง
จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

ระดับการศึกษา กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 170
คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโทจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และน้อยที่สุด
คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7

อายุงาน (ระยะเวลาในการทำงานกับธนาคารกรุงไทย) กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ มีอายุ
งาน 20-28 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็น ร้อยละ 35.6 รองลงมา 11 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ
26.0 และส่วนที่น้อยที่สุด น้อยกว่า 3 เดือน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9

ตำแหน่งงานปัจจุบัน กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีจำนวน 73คน คิดเป็นร้อยละ 50.0รองลงมาคือ หัวหน้าส่วน จำนวน 33คน คิดเป็นร้อยละ 22.6และกลุ่มน้อยที่สุดคือ ผู้จัดการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6

ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีเงินเดือน 10,000 – 20,000 บาทมีจำนวน 50คน คิดเป็นร้อยละ 34.2รองลงมาคือ 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 42คน คิดเป็นร้อยละ 28.8และน้อยที่สุดคือ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 21คน คิดเป็นร้อยละ 14.4

ส่วนที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสุขของบุคคลและระดับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขมตอบแบบประเมินระดับความสุขของบุคคล

N=146 คน

| ระดับความสุขของบุคคล | จำนวนคน | ร้อยละ |
|----------------------------------|---------|--------|
| มีความสุขมากกว่าคนทั่วไป (good) | 20 | 13.70 |
| มีความสุขเท่ากับคนทั่วไป (fair) | 74 | 50.68 |
| มีความสุขน้อยกว่าคนทั่วไป (poor) | 52 | 35.62 |

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขของบุคคล ของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขมจำแนกตาม รายชื่อ

N=146 คน

| ความสุขของบุคคล | ระดับความสุขของบุคคล(ร้อยละ) | | | | M | σ | ระดับ |
|---|------------------------------|--------------|--------------|--------|------|------|-------|
| | มากที่สุด | มาก | เล็กน้อย | ไม่เลย | | | |
| พนักงานรู้สึกกว่าชีวิตของพนักงานมีความสุข | 29 (19.9) | 78 (53.4) | 39 (26.7) | 0.00 | 1.93 | .681 | มาก |
| พนักงานรู้สึกภูมิใจในตนเอง | 30 (20.5) | 93 (63.7) | 23 (15.8) | 0.00 | 2.05 | .603 | มาก |

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขของบุคคล ของพนักงาน
สาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขมจำแนกตาม รายชื่อ(ต่อ)

N=146 คน

| ความสุขของบุคคล | ระดับความสุขของบุคคล(ร้อยละ) | | | | M | σ | ระดับ |
|--|------------------------------|---------------|--------------|------------|------|------|-----------|
| | มากที่สุด | มาก | เล็กน้อย | ไม่เลย | | | |
| พนักงานต้องไปรับการรักษาพยาบาลเสมอๆ เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตและทำงานได้ | 67 (45.9) | 64 (43.8) | 11 (7.5) | 4 (2.7) | 2.33 | .734 | มากที่สุด |
| พนักงานพึงพอใจในรูปร่างหน้าตาของพนักงาน | 18 (12.3) | 94 (64.4) | 33 (22.6) | 1 (0.7) | 1.88 | .605 | มาก |
| พนักงานมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนบ้าน | 28 (19.2) | 97 (66.4) | 21 (14.4) | 0.00 | 2.05 | .579 | มาก |
| พนักงานรู้สึกประสบความสำเร็จและความก้าวหน้าในชีวิต | 14 (9.6) | 108 (74.0) | 24 (16.4) | 0.00 | 1.93 | .507 | มาก |
| พนักงานมั่นใจที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงที่เกิดขึ้นในชีวิต | 15 (10.3) | 100 (68.5) | 30 (20.5) | 1 (0.7) | 1.88 | .569 | มาก |
| ถ้าสิ่งต่างๆไม่เป็นไปตามที่คาดหวังพนักงานจะรู้สึกหงุดหงิด | 38 (26.0) | 82 (56.2) | 24 (16.4) | 2 (1.4) | 2.07 | .691 | มาก |
| พนักงานรู้สึกเป็นสุขในการช่วยเหลือผู้อื่นที่มีปัญหา | 24 (16.4) | 92 (63.0) | 30 (20.5) | 0.00 | 1.96 | .609 | มาก |
| พนักงานมีความสุขกับการริเริ่มงานใหม่ๆและมุ่งมั่นที่จะทำให้สำเร็จ | 12 (8.2) | 87 (59.6) | 46 (31.5) | 1 (0.7) | 1.75 | .605 | มาก |

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขของบุคคล ของพนักงาน
สาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขมจำแนกตาม รายชื่อ(ต่อ)

N=146 คน

| ความสุขของบุคคล | ระดับความสุขของบุคคล(ร้อยละ) | | | | M | σ | ระดับ |
|--|------------------------------|--------------|--------------|------------|------|------|-----------|
| | มากที่สุด | มาก | เล็กน้อย | ไม่เลย | | | |
| พนักงานรู้สึกว่ามีชีวิตของท่านไร้ค่า ไม่มีประโยชน์ | 124 (84.9) | 15 (10.3) | 7 (4.8) | 0.00 | 2.80 | .507 | มากที่สุด |
| พนักงานมีเพื่อนหรือญาติพี่น้องคอยช่วยเหลือท่านในยามที่พนักงานต้องการ | 28 (19.2) | 67 (45.9) | 50 (34.2) | 1 (0.7) | 1.84 | .734 | มาก |
| พนักงานมั่นใจว่าชุมชนที่อยู่อาศัยมีความปลอดภัยต่อพนักงาน | 19 (13.0) | 81 (55.5) | 46 (31.5) | 0.00 | 1.82 | .643 | มาก |
| พนักงานมีโอกาสได้พักผ่อนคลายเครียด | 6 (4.1) | 66 (45.2) | 67 (45.9) | 7 (4.8) | 1.49 | .656 | มาก |
| รวม | | | | | 1.98 | .300 | มาก |

จากตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขของบุคคล ของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขมจำแนกตามรายชื่อ

พนักงานรู้สึกว่ามีชีวิตของพนักงานมีความสุข (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68) พนักงานรู้สึกภูมิใจในตนเอง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60) พนักงานต้องไปรับการรักษาพยาบาลเสมอๆเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตและทำงานได้ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.33ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73) พนักงานพึงพอใจในรูปร่างหน้าตาของพนักงาน(ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61) พนักงานมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนบ้าน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.05ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58) พนักงานรู้สึกประสบความสำเร็จและความก้าวหน้าในชีวิต (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51) พนักงานมั่นใจที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงที่เกิดขึ้นในชีวิต (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.88 ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานเท่ากับ 0.60) ถ้าสิ่งต่างๆไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง พนักงานจะรู้สึกหงุดหงิด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69) พนักงานรู้สึกเป็นสุขในการช่วยเหลือผู้อื่นที่มี ปัญหา (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61) พนักงานมีความสุขกับการริเริ่ม งานใหม่ๆและมุ่งมั่นที่จะทำให้สำเร็จ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61) พนักงานรู้สึกว่าชีวิตของท่านไร้ค่า ไม่มีประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.80) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.51) พนักงานมีเพื่อนหรือญาติพี่น้องคอยช่วยเหลือท่านในยามที่พนักงานต้องการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73) พนักงานมั่นใจว่าชุมชนที่พนักงานอยู่อาศัยมี ความปลอดภัยต่อพนักงาน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64) และพนักงาน มีโอกาสได้พักผ่อนคลายเครียด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66)

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของ พนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขมจำแนกตามรายชื่อ

N=146 คน

| ความผูกพันต่อองค์กร | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน |
|-----------------------|-----------|-----------------------|
| ด้านความรู้สึก | 3.56 | 0.56 |
| ด้านความต่อเนื่อง | 3.47 | 0.45 |
| ด้านบรรทัดฐานทางสังคม | 3.47 | 0.56 |

จากตารางที่ 5 แสดงร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพัน ต่อองค์กร ของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขมจำแนกตาม รายชื่อ พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.56 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.56) ด้านความต่อเนื่อง(ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45) และด้านบรรทัดฐานทางสังคม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56)

ตารางที่ 6 ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม
จำแนกตามรายชื่อ

N=146 คน

| ความความผูกพันต่อองค์กร | ระดับความความผูกพันต่อองค์กร(ร้อยละ) | | | | | M | σ | ระดับ |
|--|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|------|-------|---------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 5.1 ด้านความรู้สึ | | | | | | | | |
| พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของธนาคารกรุงไทย (มหาชน) | 3 (2.0) | 35 (23.3) | 61 (40.7) | 41 (27.3) | 6 (4.0) | 2.91 | .874 | ปานกลาง |
| พนักงานมีความรู้สึกว่ปัญหาองค์กรก็เปรียบเสมือนปัญหาของพนักงาน | 17 (11.3) | 27 (18) | 52 (34.7) | 41 (27.3) | 9 (6) | 3.01 | 1.089 | ปานกลาง |
| พนักงานมีความรู้สึกว่เพื่อร่วมงานเปรียบเสมือนเป็น คนในครอบครัวพนักงาน | 10 (6.7) | 37 (24.7) | 53 (35.3) | 39 (26.0) | 7 (4.7) | 3.02 | .996 | ปานกลาง |
| พนักงานมีความรู้สึกว่องค์กรนี้เปรียบเสมือนเป็นบ้านของพนักงาน | 4 (2.7) | 32 (21.3) | 63 (42.0) | 41 (27.3) | 6 (4.0) | 2.91 | .878 | ปานกลาง |
| พนักงานมีความรู้สึกว่ท่านพร้อมที่จะเสียสละและอุทิศตนให้กับองค์กรนี้ | 11 (7.3) | 39 (26.0) | 51 (34.0) | 34 (22.7) | 11 (7.3) | 3.03 | 1.053 | ปานกลาง |
| พนักงานมีความรู้สึกว่ท่านพร้อมที่จะให้ความร่วมมือต่อองค์กร โดยไม่มีความเคลือบแคลงใจใดๆ | 5 (3.3) | 40 (26.7) | 54 (36.0) | 42 (28.0) | 5 (3.3) | 2.98 | .917 | ปานกลาง |

ตารางที่ 6 ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม
จำแนกตามรายชื่อ (ต่อ)

N=146 คน

| ความผูกพันต่อองค์กร | ระดับความผูกพันต่อองค์กร(ร้อยละ) | | | | | M | σ | ระดับ |
|--|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|------|-------|---------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 5.2 ด้านความต่อเนื่อง | | | | | | | | |
| พนักงานจะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ลำบาก ถ้าหากท่านตัดสินใจเพียงพอ | 7 (4.7) | 32 (21.3) | 58 (38.7) | 42 (28.0) | 7 (4.7) | 2.93 | .944 | ปานกลาง |
| องค์กรนี้สามารถตอบสนองในสิ่งที่พนักงานต้องการได้อย่างเพียงพอ | 11 (7.3) | 38 (25.3) | 51 (34.0) | 39 (26.0) | 7 (4.7) | 3.04 | 1.012 | ปานกลาง |
| พนักงานมีความคิดว่าองค์กรนี้ให้ในสิ่งที่พนักงานต้องการมากกว่าองค์กรอื่น | 5 (3.3) | 39 (26.0) | 50 (33.3) | 45 (30.0) | 7 (4.7) | 2.93 | .951 | ปานกลาง |
| พนักงานยังคงอยากที่จะทำงานกับธนาคารกรุงไทยต่อไปเนื่องจากได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม | 5 (3.3) | 40 (26.7) | 64 (42.7) | 30 (20.0) | 7 (4.7) | 3.04 | .911 | ปานกลาง |
| ความแตกต่างทางด้านเงินเดือนไม่สามารถทำให้พนักงานตัดสินใจเปลี่ยนงานได้ | 11 (7.3) | 39 (26.0) | 55 (36.7) | 31 (20.7) | 10 (6.7) | 3.06 | 1.028 | ปานกลาง |

ตารางที่ 6 ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม
จำแนกตามรายชื่อ (ต่อ)

N=146 คน

| ความความผูกพันต่อองค์กร | ระดับความความผูกพันต่อองค์กร(ร้อยละ) | | | | | M | σ | ระดับ |
|---|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|------------|------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 5.2 ด้านความต่อเนื่อง | | | | | | | | |
| พนักงานมีความคิดที่จะทำงานกับธนาคารกรุงไทยไป จนเกษียณอายุงาน | 9 (6.0) | 41 (27.3) | 59 (39.3) | 33 (22.0) | 4 (2.7) | 3.12 | .923 | ปาน กลาง |
| 5.3 ด้านบรรทัดฐานทางสังคม | | | | | | | | |
| 3.1 พนักงานไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กรในตอนนี้ เพราะพนักงานมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานใน องค์กรนี้อยู่ | 10 (6.7) | 45 (30.0) | 54 (36.0) | 29 (19.3) | 8 (5.3) | 3.13 | .993 | ปาน กลาง |
| องค์กรนี้สมควรที่จะได้รับความจงรักภักดีจาก พนักงาน | 8 (5.3) | 54 (36.0) | 51 (34.0) | 28 (18.7) | 5 (3.3) | 3.21 | .935 | มาก |
| ท่านจะรู้สึกผิดถ้าพนักงานตัดสินใจลาออกจากองค์กร นี้ในขณะที่องค์กรกำลังมีปัญหา | 5 (3.3) | 39 (26.0) | 56 (37.3) | 41 (27.3) | 5 (3.3) | 2.98 | .909 | ปาน กลาง |

ตารางที่ 6 ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม
จำแนกตามรายชื่อ (ต่อ)

N=146 คน

| ความความผูกพันต่อองค์กร | ระดับความความผูกพันต่อองค์กร(ร้อยละ) | | | | | M | σ | ระดับ |
|---|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|------------|------|------|-------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 5.3 ด้านบรรทัดฐานทางสังคม | | | | | | | | |
| ถึงแม้ว่าจะมีข้อเสนอที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อ ตัวพนักงาน แต่พนักงานรู้สึกที่ไม่ถูกต้องที่จะออก จากองค์กรในตอนนี้ | 9 (6.0) | 41 (27.3) | 59 (39.3) | 35 (23.3) | 2 (1.3) | 3.13 | .899 | ปาน กลาง |
| พนักงานมีความคิดที่จะทำงานกับธนาคารกรุงไทยไป จนเกษียณอายุงาน | 9 (6.0) | 41 (27.3) | 59 (39.3) | 33 (22.0) | 4 (2.7) | 3.12 | .923 | ปาน กลาง |
| พนักงานไม่เคยมีความคิดที่จะย้ายไปร่วมงานกับ องค์กรคู่แข่ง | 10 (6.7) | 44 (29.3) | 51 (34.0) | 39 (26.0) | 2 (1.3) | 3.14 | .939 | ปาน กลาง |
| พนักงานมีความยินดีและพร้อมเสมอที่จะตอบแทน บุญคุณองค์กรนี้ด้วยการทำทุกอย่างเพื่อให้องค์กร ก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ | 6 (4.0) | 41 (27.3) | 57 (38.0) | 38 (25.3) | 4 (2.7) | 3.04 | .904 | ปาน กลาง |
| รวม | | | | | | 3.03 | .061 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 6 ด้านความรู้สึก แสดงร้อยละเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขมจำแนกตามรายชื่อ พบว่า

พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของธนาคารกรุงไทย (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80) พนักงานมีความรู้สึกกว่าปัญหาองค์กรก็เปรียบเสมือนปัญหาของท่าน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75) พนักงานมีความรู้สึกกว่าเพื่อร่วมงานเปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัวท่าน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71) พนักงานมีความรู้สึกกว่าองค์กรนี้เปรียบเสมือนเป็นบ้านของท่าน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71) พนักงานมีความรู้สึกกว่าท่านพร้อมที่จะเสียสละและอุทิศตนให้กับองค์กรนี้ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70) และพนักงานมีความรู้สึกกว่าท่านพร้อมที่จะให้ความร่วมมือต่อองค์กรโดยไม่มีความเคลือบแคลงใจใดๆ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70)

จากตารางที่ 5 ด้านความต่อเนื่อง แสดงร้อยละเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขมจำแนกตามรายชื่อ พบว่า

พนักงานจะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ลำบาก ถ้าหากพนักงานตัดสินใจเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57) องค์กรนี้สามารถตอบสนองในสิ่งที่พนักงานต้องการได้อย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66) พนักงานมีความคิดว่าองค์กรนี้ให้ในสิ่งที่พนักงานต้องการมากกว่าองค์กรอื่น (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65) พนักงานยังคงอยากที่จะทำงานกับธนาคารกรุงไทยต่อไปเนื่องจากได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 ความแตกต่างทางด้านเงินเดือนไม่สามารถทำให้พนักงานตัดสินใจเปลี่ยนงานได้ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81) และพนักงานมีความคิดที่จะทำงานกับธนาคารกรุงไทยไปจนเกษียณอายุงาน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78)

จากตารางที่ 5 ด้านบรรทัดฐาน แสดงร้อยละเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขมจำแนกตามรายชื่อ พบว่า

พนักงานไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กรในตอนนี้ เพราะพนักงานมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรนี้อยู่ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76) องค์กรนี้สมควรที่จะได้รับความจงรักภักดีจากท่าน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ

0.68) พนักงานจะรู้สึกผิดหวังที่งานตัดสินใจลาออกจากองค์กรนี้ในขณะที่องค์กรกำลังมีปัญหา (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67) ถึงแม้ว่าจะมีข้อเสนอที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อตัวพนักงานแต่พนักงานรู้สึกที่ไม่ถูกต้องที่จะออกจากองค์กรในตอนนี้ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71) พนักงานไม่เคยมีความคิดที่จะย้ายไปร่วมงานกับองค์กรคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82) และพนักงานมีความยินดีและพร้อมเสมอที่จะตอบแทนบุญคุณองค์กรนี้ด้วยการทำทุกอย่างเพื่อให้องค์กรก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72)

ตารางที่ 7 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ความสุข กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน สาขานาการกรงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม

| ความความผูกพันต่อองค์กร | ความสุข | ระดับความสัมพันธ์ |
|-------------------------|-------------|-------------------|
| -ด้านความรู้สึ | .144 | ต่ำ |
| -ด้านความต่อเนื่อง | .612 | ปานกลาง |
| -ด้านบรรทัดฐานทางสังคม | .380 | ต่ำ |
| ภาพรวม | .428 | ต่ำ |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าความสุข มีความสัมพันธ์กับความความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม ($\rho = .428$) โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความสุขของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึ ($\rho = .144$) โดยมีค่าระดับความสัมพันธ์ต่ำ

ความสุขของพนักงานมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง ($\rho = .612$) โดยมีค่าระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

ความสุขของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม ($\rho = .380$) โดยมีค่าระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ศึกษาระดับความสุขและความผูกพันต่อองค์กรในการทำงานของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม

2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ครั้งนี้ มีจำนวน 146คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามดัชนีชี้วัดความสุขคนไทย (Thai Happiness Indicators : THI-15)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ และทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ตามแนวคิดของครอนบัท จำนวน 30 ตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอผลการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน มีการนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งสามารถสรุป ผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะในการศึกษา มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของพนักงาน จำนวน 146 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 45.2 อายุ 20-28 ปี ร้อยละ 35.6 มีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 51.4 และมีสถานภาพสมรสร้อยละ 43.8 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาเป็นรับปริญญาโท ร้อยละ 24.0 อายุในการทำงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 20-28 ปี ร้อยละ 35.6 ตำแหน่งงานในปัจจุบันส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ร้อยละ 50.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 34.2

2. ระดับความสุขของบุคคล

ผลการศึกษาในภาพรวม เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนมากมีระดับความสุขเท่ากับคนทั่วไป เช่น พนักงานรู้สึกภูมิใจในตนเอง (ค่าเฉลี่ย = 2.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.61)

พนักงานมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนบ้าน (ค่าเฉลี่ย = 2.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.58) และ พนักงานรู้สึกเป็นสุขในการช่วยเหลือผู้อื่นที่มีปัญหา (ค่าเฉลี่ย = 1.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.61)

รองลงมามีความสุขน้อยกว่าคนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 35.62 จำนวน 52 คน เช่น พนักงานรู้สึกว่าชีวิตของพนักงานไร้ค่า ไม่มีประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย = 2.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.51) พนักงานต้องไปรับการรักษาพยาบาลเสมอๆ เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตและทำงานได้ (ค่าเฉลี่ย = 2.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.73) และถ้าสิ่งต่างๆ ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ท่านจะรู้สึกหงุดหงิด (ค่าเฉลี่ย = 2.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.69)

ส่วนที่เหลือมีความมากกว่าคนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 13.70 จำนวน 20 คน เช่น พนักงานรู้สึกว่าชีวิตของพนักงานมีความสุข (ค่าเฉลี่ย = 1.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.68) พนักงานรู้สึกประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในชีวิต (ค่าเฉลี่ย = 1.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.50) และพนักงานรู้สึกพึงพอใจในรูปร่างหน้าตาของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 1.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.60)

และจากการแปลผลตามเกณฑ์การให้คะแนนระดับความสุขของพนักงาน พบว่าพนักงานส่วนมากอยู่ในระดับมีความสุขเท่ากับคนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 50.68 รองลงมาอยู่ในระดับมีความสุขน้อยกว่าคนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 35.62 และส่วนที่เหลืออยู่ในระดับมีความสุขมากกว่าคนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 13.70

3. ระดับความผูกพันต่อองค์กร

ผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความรู้สึก และรองมาอยู่ในระดับที่เท่ากัน คือ ด้านความต่อเนื่อง และ ด้านบรรทัดฐานทางสังคม

ความผูกพันต่อองค์กรเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านความรู้สึกอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.56) เช่น พนักงานมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของธนาคารกรุงไทย (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย = 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.79) พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นเพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัวพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.71) และพนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นพนักงานพร้อมที่จะเสียสละและอุทิศตนให้กับองค์กรนี้ (ค่าเฉลี่ย = 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.69) ด้านความต่อเนื่อง และ ด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับรองลงมา (ค่าเฉลี่ย = 3.47)

ด้านความต่อเนื่อง เช่น พนักงานยังคงอยากที่จะทำงานกับธนาคารกรุงไทยต่อไป เนื่องจากได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.66) พนักงานมีความคิดที่จะทำงานกับธนาคารกรุงไทยไปจนเกษียณอายุงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.78) และ พนักงานมีความคิดว่าองค์กรนี้ให้ในสิ่งที่พนักงานต้องการมากกว่าองค์กรอื่น (ค่าเฉลี่ย = 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.65)

ด้านบรรทัดฐานทางสังคม เช่น องค์กรนี้สมควรที่จะได้รับความจงรักภักดีจากพนักงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.68) พนักงานมีความยินดีและพร้อมเสมอที่จะตอบแทนบุญคุณองค์กรนี้ด้วยการทำทุกอย่างเพื่อให้องค์กรก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ (ค่าเฉลี่ย = 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.71) และ พนักงานจะรู้สึกผิดถ้าพนักงานตัดสินใจลาออกจากองค์กรนี้ในขณะที่องค์กรกำลังมีปัญหา (ค่าเฉลี่ย = 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.66)

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร มีประเด็นดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าความสุขในการทำงานของบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าความสุข มีความสัมพันธ์ต่ำกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ($\rho = .428$) โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความสุขของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ($\rho = .144$) โดยมีค่าระดับความสัมพันธ์ต่ำ

ความสุขของพนักงานมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง ($\rho = .612$) โดยมีค่าระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

ความสุขของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม ($\rho = .380$) โดยมีค่าระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิจัย การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ความดูแลของสำนักงานเขตหนองแขม จากวัตถุประสงค์ มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด

(มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขมพบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงานมีระดับความสุขเท่ากับคนทั่วไป (Fair) จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 50.68 (จากตารางที่ 2) ซึ่งสอดคล้องกับ อภิษฐ์ มงคล และคณะ(2547) ที่กล่าวว่า สุขภาพจิต หมายถึง ชีวิตที่เป็นสุข อันเป็นผลจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ ภายใต้อสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าความสุข มีความสัมพันธ์ต่ำกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ($\rho = .428$) โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความสุขของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ($\rho = .144$) โดยมีค่าระดับความสัมพันธ์ต่ำ

ความสุขของพนักงานมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง ($\rho = .612$) โดยมีค่าระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

ความสุขของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม ($\rho = .380$) โดยมีค่าระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

3. จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขมพบว่าความสุขของบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ($r = .428$)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 จากผลการวิจัย จะพบว่า ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับมีความสุขเท่ากับคนทั่วไป แต่มีพนักงานส่วนหนึ่งที่มีความสุขอยู่ในระดับน้อยกว่าคนทั่วไป ดังนั้นทางองค์กรจึงควรให้ความสำคัญในการพัฒนาความสุขของพนักงานในองค์กรให้มีความสุขในการทำงานมากยิ่งขึ้น และควรมีแผนการจัดการกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานในองค์กรเพราะความสุขในการปฏิบัติงานนั้นไม่เพียงมีประโยชน์ต่อร่างกายและจิตใจของบุคลากรเพียงเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานและสำคัญต่อองค์กรด้วย

1.2 ผู้บริหารจะต้องมุ่งมั่นและตระหนักถึงการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพในสถานการณ์ที่มีข้อจำกัดด้านต่างๆ ในขณะที่ต้องทำให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานในทุกระดับของบุคลากรภายในองค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง และทำการศึกษาผลของระดับความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรเป็นระยะ เพื่อเป็นการพัฒนาแนวทางที่ใช้ในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

2.2 ในเรื่องความสุขในการทำงานควรจะศึกษากับตัวแปรอื่น ๆ เช่น พฤติกรรมในการทำงาน ภาวะผู้นำ แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมในการทำงาน ว่าสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานหรือไม่ เพื่อขยายผลการศึกษาและนำมาเป็นข้อคิดเห็นในการพัฒนาองค์กรต่อไป

2.3 ควรจัดทำเป็นงานวิจัยในลักษณะผสมผสาน โดยนำวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเข้ามาร่วมด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและรายละเอียดต่างๆที่มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นหรืออาจทำเป็นการวิจัยในระยะยาวก็สามารถจะทำให้เห็นภาพของการวิจัยที่ชัดเจนยิ่งขึ้น



รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

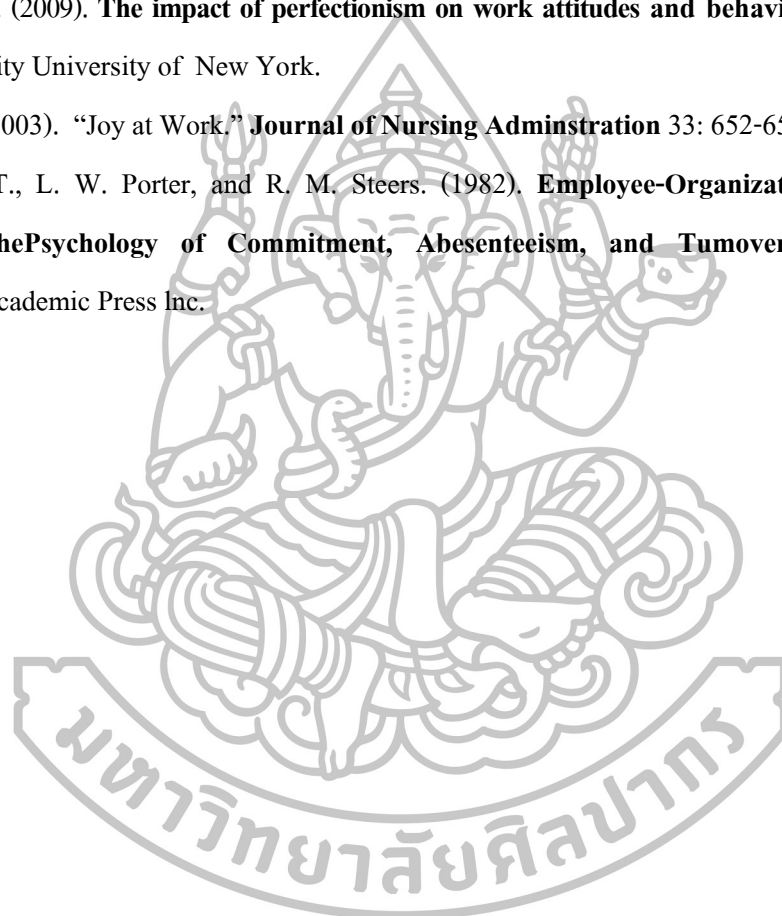
- กรรณิกา ตามูลวง. (2553). “ความสุขในการทำงานของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตกำแพงเพชร.” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัลยารัตน์ อ่องคณา. (2549). “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตน สภาพแวดล้อมในงานกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาล เอกชน เขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ บริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษณา กิติวงศ์ประทีป. (2550). “การรับรู้เศรษฐกิจพอเพียงกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและ ความสุขในการทำงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. (2547). “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลัง อำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ.” วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ พยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจริญชัย เพ็งสว่าง. (2553). “ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้สมบรูณ์แบบกับความสุขในการทำงาน ของพนักงานสายงานบริหารทรัพย์สินในสถานบันการเงิน.” สารนิพนธ์ศิลปศาสตร- มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ.
- จันเพ็ญ วนิชย์ถนอม. (2552). **บริษัทจัดหาความสุข**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เม็ดทราย.
- นันทรัตน์ อยู่ประเสริฐ. (2552). “ความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟริสท์ดรีก จำกัด จังหวัดเชียงใหม่.” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว. (2551). “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการ เฝ้าไข้และฟื้นฟูผู้ป่วยกับความสุขในการทำงานของพยาบาล งานพยาบาลผ่าตัด: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง.” สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ปวีณา เกษเดช. (2553). “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความสุขของข้าราชการ ตำรวจภูธรจังหวัดปทุมธานี.” สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการภาครัฐ และภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ประพนธ์ ฝาสุกยี่ด. (2556). **Happy Workplace สวรรค์ในที่ทำงาน**. เข้าถึงเมื่อ 20 ตุลาคม. เข้าถึงได้จาก <http://gotoknow.org/blog/beyondkm/58183>
- พรรณนิภา สืบสุข. (2548). “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะงานและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ.” วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระมหาสกุล. (2556). **ความสุขคืออะไร**. เข้าถึงเมื่อ 14 ตุลาคม. เข้าถึงได้จาก http://dekmor.cmu.ac.th/show_board.php?cate_id=1&ID=3678&show=yes
- รพีพล จิตตะวิกุล และ ศจีมาจ ณ วิเชียร. (2553). “ความปลอดภัยในการทำงานและความสัมพันธ์กับหัวหน้างานที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ.” **วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ** 20, 3 (กันยายน – ธันวาคม): 562-570.
- สุกัญญา อินตะโคด. (2550). “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรและความสุขในการทำงาน : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบน.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมคิด อเนกทวีผล. (2553). “GNH ดัชนีความสุขมวลรวม.” **Positionong Magazine** 7, 76 (มกราคม): 13.
- อภิชัย มงคล ทวี ตั้งเสรี พิเชฐ อุดมรัตน์ วัชณี หัตถพนม ภัสรา เขยงษ์ ไซติศักดิ์ วรวรรณ จุฑา ระพีพร แก้วคอนไทย. (2547). **การพัฒนาและทดสอบดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทยฉบับใหม่**. ขอนแก่น: โรงพิมพ์พระธรรมขันธ์.
- อภิชาติ ภูพานิช. (2551). “การใช้ดัชนีวัดความสุขในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อภิสิทธิ์ ชำรงวารังกูร. (2552). กระบวนการพัฒนาดัชนีชี้วัดความสุขของประชาชนชาวไทย.
ขอนแก่น : มูลนิธิพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี.
อำพล กิตติอำพล. (2556). **องค์ประกอบของความอยู่เย็นเป็นสุข**. เข้าถึงเมื่อ 14 ตุลาคม. เข้าถึงได้จาก
<http://www.hrso.or.th/conent.php.article Id =672>

ภาษาต่างประเทศ

Luke, Monck. (2009). **The impact of perfectionism on work attitudes and behavior**. New York:
City University of New York.
Manion, J. (2003). "Joy at Work." **Journal of Nursing Administration** 33: 652-655.
Mowday, R.T., L. W. Porter, and R. M. Steers. (1982). **Employee-Organization Linkage :
The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover**. New York:
Academic Press Inc.





ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะ
วิทยาการจัดการ สาขาภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์
ระหว่างความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) ภายใต้ความดูแลของสำนักงานเขตหนองแขม ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านได้โปรดตอบ
แบบสอบถามที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน และขอรับรองว่าข้อมูลของท่านจะถูกเก็บไว้
เป็นความลับ คำตอบในแบบสอบถามนี้ไม่มีข้อใดถูกหรือผิด โดยผู้ศึกษาจะนำผลของการศึกษาที่
ได้ใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากทุกท่านเป็นอย่างดี จึง
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย
ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามดัชนีชี้วัดความสุขคนไทย (Thai Happiness Indicators : THI-15)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

นางสาว เมธาวี คำเจริญ

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (Personal Information)
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง [] หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านหมายถึงสุดลงใน
ช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

[] 1) ชาย

[] 2) หญิง

2. ปัจจุบันท่านอายุ

[] 1) 20 – 28 ปี

[] 2) 29 – 37 ปี

[] 3) 38 – 46 ปี

[] 4) 47 – 54 ปี

[] 5) 55 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

[] 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

[] 2) ปริญญาตรี

[] 3) ปริญญาโท

[] 4) ปริญญาเอก

4. สถานภาพสมรส

[] 1) โสด

[] 2) สมรสและอยู่ด้วยกัน

[] 3) หม้าย

[] 4) หย่าร้าง

[] 5) แยกกันอยู่

5. อายุงาน (ระยะเวลาในการทำงานกับธนาคารกรุงไทย)

[] 1) น้อยกว่า 3 เดือน

[] 2) 3 เดือน – 1 ปี

[] 3) 2 – 5 ปี

[] 4) 6 – 10 ปี

[] 5) 10 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่งงานปัจจุบัน

[] 1) ผู้จัดการ

[] 2) รองผู้จัดการ

[] 3) หัวหน้าส่วน

[] 4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

7. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

[] 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท

[] 2) 10,000 – 20,000 บาท

[] 3) 20,001 – 30,000 บาท

[] 4) 30,001 – 40,000 บาท

[] 5) มากกว่า 40,000 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามดัชนีชี้วัดความสุขคนไทย (Thai Happiness Indicators : THI-15)
คำชี้แจง กรุณาภาเครื่องหมาย \surd ลงในช่องที่มีข้อความตรงกับตัวท่านมากที่สุด

คำถามต่อไปนี้จะถามถึงประสบการณ์ของท่านในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ให้ท่านสำรวจตัว
ท่านเองและประเมินเหตุการณ์ อารมณ์ หรือความคิดเห็น และความรู้สึกของท่านว่าอยู่ในระดับใด
และตอบลงในช่องคำตอบที่เป็นจริงกับตัวท่านมากที่สุด โดยคำตอบจะมี 4 ตัวเลือก คือ

- ไม่เลย หมายถึง ไม่เคยมีเหตุการณ์ อารมณ์ ความรู้สึก หรือไม่เห็นด้วยกับเรื่องนั้นๆ
เล็กน้อย หมายถึง เคยมีเหตุการณ์ อารมณ์ ความรู้สึกในเรื่องนั้นๆ เพียงเล็กน้อย หรือ
เห็นด้วยกับเรื่องนั้นๆ เพียงเล็กน้อย
มาก หมายถึง เคยมีเหตุการณ์ อารมณ์ ความรู้สึกในเรื่องนั้นๆ มาก หรือเห็นด้วยกับ
เรื่องนั้นๆ มาก
มากที่สุด หมายถึง เคยมีเหตุการณ์ อารมณ์ ความรู้สึกในเรื่องนั้นๆ มากที่สุด หรือเห็นด้วย
กับเรื่องนั้นๆ มากที่สุด

| ข้อ | คำถาม | ไม่เลย | เล็กน้อย | มาก | มากที่สุด |
|-----|---|--------|----------|-----|-----------|
| 1. | พนักงานรู้สึกว่าคุณชีวิตของพนักงานมีความสุข | | | | |
| 2. | พนักงานรู้สึกภูมิใจในตนเอง | | | | |
| 3. | พนักงานต้องไปรับการรักษาพยาบาลเสมอๆ เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตและทำงานได้ | | | | |
| 4. | พนักงานพึงพอใจในรูปร่างหน้าตาของ พนักงาน | | | | |
| 5. | พนักงานมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนบ้าน | | | | |
| 6. | พนักงานรู้สึกประสบความสำเร็จและ ความก้าวหน้าในชีวิต | | | | |
| 7. | พนักงานมั่นใจที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ ร้ายแรงที่เกิดขึ้นในชีวิต | | | | |
| 8. | ถ้าสิ่งต่างๆ ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง พนักงาน จะรู้สึกหงุดหงิด | | | | |

| ข้อ | คำถาม | ไม่เลย | เล็กน้อย | มาก | มากที่สุด |
|-----|---|--------|----------|-----|-----------|
| 10. | พนักงานรู้สึกเป็นสุขในการช่วยเหลือผู้อื่นที่มีปัญหา | | | | |
| 11. | พนักงานมีความสุขกับการริเริ่มงานใหม่ๆ และมุ่งมั่นที่จะทำให้สำเร็จ | | | | |
| 12. | พนักงานรู้สึกว่าชีวิตของพนักงานไร้ค่า ไม่มีประโยชน์ | | | | |
| 13. | พนักงานมีเพื่อนหรือญาติพี่น้องคอยช่วยเหลือพนักงานในยามที่พนักงานต้องการ | | | | |
| 14. | พนักงานมั่นใจว่าชุมชนที่พนักงานอยู่อาศัยมีความปลอดภัยต่อท่าน | | | | |
| 15. | พนักงานมีโอกาสได้พักผ่อนคลายเครียด | | | | |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดอ่านคำถามต่อไปนี้แล้วพิจารณาเลือกคำตอบให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่สุดโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่สุดเพียงช่องเดียว ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับได้แก่

| | |
|------------|--|
| มากที่สุด | หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยกับเรื่องนั้นๆ มากที่สุด |
| มาก | หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยกับเรื่องนั้นๆ มาก |
| ปานกลาง | หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยกับเรื่องนั้นๆ ปานกลาง |
| น้อย | หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยกับเรื่องนั้นๆ น้อย |
| น้อยที่สุด | หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นหรือเห็นด้วยกับเรื่องนั้นๆ น้อยที่สุด |

| ความผูกพันต่อองค์กร | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1.ด้านความรู้สึ | | | | | |
| 1.1 พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของธนาคารกรุงไทย (มหาชน) | | | | | |
| 1.2 พนักงานมีความรู้สึกว่ปัญหาองค์กรกัเปรียบเสมือนปัญหาของพนักงาน | | | | | |
| 1.3 พนักงานมีความรู้สึกว่เพื่อร่วมงานเปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัวพนักงาน | | | | | |
| 1.4 พนักงานมีความรู้สึกว่องค์กรนี้เปรียบเสมือนเป็นบ้านของพนักงาน | | | | | |
| 1.5 พนักงานมีความรู้สึกว่พนักงานพร้อมที่จะเสียสละและอุทิศตนให้กับองค์กรนี้ | | | | | |
| 1.6 พนักงานมีความรู้สึกว่พนักงานพร้อมที่จะให้ความร่วมมือต่อองค์กร โดยไม่มีความเคลือบแคลงใจใดๆ | | | | | |
| 2. ด้านความต่อเนื่อง | | | | | |
| 2.1 พนักงานจะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีว่หากพนักงานตัดสินใจเพียงพอ | | | | | |
| 2.2 องค์กรนี้สามารถตอบสนองในสิ่งที่พนักงานต้องการได้อย่างเพียงพอ | | | | | |
| 2.3 พนักงานมีความคิดว่องค์กรนี้ให้ในสิ่งที่พนักงานต้องการมากกว่าองค์กรอื่น | | | | | |
| 2.4 พนักงานยังคงอยากที่จะทำงานกับธนาคารกรุงไทยต่อไปเนื่องจากได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม | | | | | |
| 2.5 ความแตกต่างทางด้านเงินเดือนไม่สามารถทำให้พนักงานตัดสินใจเปลี่ยนงานได้ | | | | | |

| ความผูกพันต่อองค์กร | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 2.6 พนักงานมีความคิดที่จะทำงานกับธนาคารกรุงไทยไปจนเกษียณอายุงาน | | | | | |
| 3.ด้านบรรทัดฐานทางสังคม | | | | | |
| 3.1 พนักงานไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กรในตอนนี้ เพราะพนักงานมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรนี้อยู่ | | | | | |
| 3.2 องค์กรนี้สมควรที่จะได้รับความจงรักภักดีจากพนักงาน | | | | | |
| 3.3 พนักงานจะรู้สึกผิดถ้าท่านตัดสินใจลาออกจากองค์กรนี้ในขณะที่องค์กรกำลังมีปัญหา | | | | | |
| 3.4 ถึงแม้ว่าจะมีข้อเสนอที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อตัวพนักงาน แต่พนักงานรู้สึกที่ไม่ถูกต้องที่จะออกจากองค์กรในตอนนี้ | | | | | |
| 3.5.พนักงานไม่เคยมีความคิดที่จะย้ายไปร่วมงานกับองค์กรคู่แข่ง | | | | | |
| 3.6 พนักงานมีความยินดีและพร้อมเสมอที่จะตอบแทนบุญคุณองค์กรนี้ด้วยการทำทุกอย่างเพื่อให้องค์กรก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ | | | | | |

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล นางสาวเมธาวี คำเจริญ
ที่อยู่ 38 หมู่ที่ 6 เขตหนองแขม แขวงหนองค้างพลู กรุงเทพฯ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2549 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา
โรงเรียนมัธยมวัดหนองแขม
พ.ศ. 2553 สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการเทคโนโลยี
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
พ.ศ. 2555 ศึกษาต่อระดับปริญญาโทบริหาร
สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2553-2555 บริษัท เคซี ผ้าม่าน จำกัด
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ประสานการขาย
พ.ศ. 2555-2556 บริษัท พรสิ่วลิ่ววิศวกรรม จำกัด
ตำแหน่ง พนักงานขาย
พ.ศ. 2556-ปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทย
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สินเชื่อ