



ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค208



โดย
นางสาวจรรยา ห่วงเทศ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค208



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

FACTORS RELATED TO THE ORGANIZATION COMMITMENT
OF BANK OF AYUDHYA (PLC) SECTOR 208



A Thesis 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 อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์
กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค208 ” เสนอโดย
นางสาวจรรยา ห่วงเทศ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

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

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงษ์ภิญโญ

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน)

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

..... กรรมการ

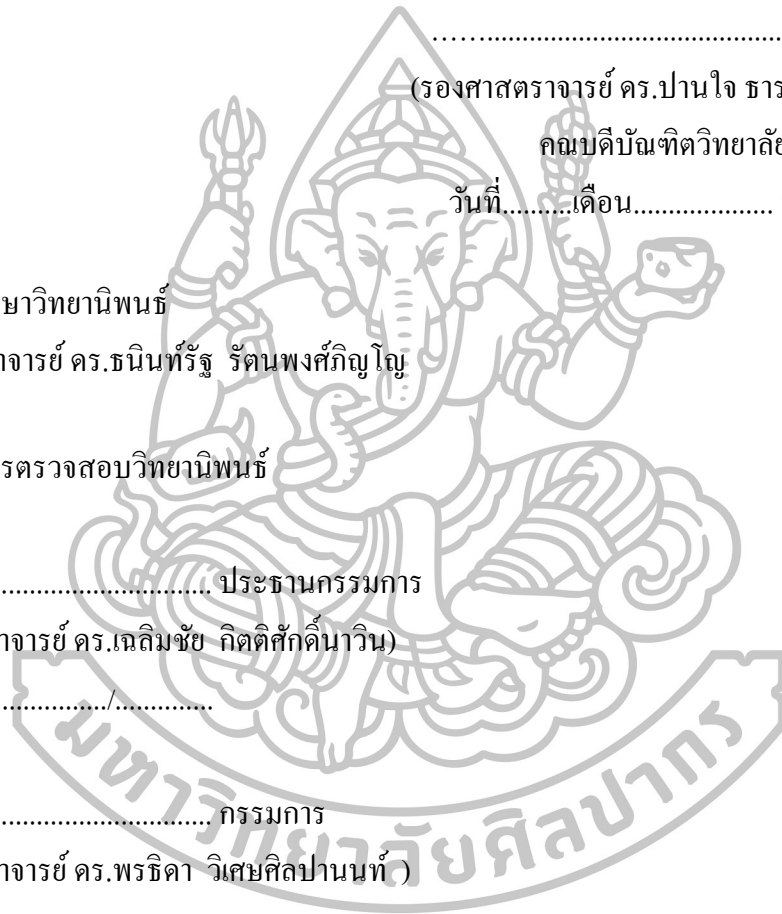
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรธิดา วิเศษศิลปานนท์)

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

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงษ์ภิญโญ)

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



54601302 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ : ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน, ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน, ความผูกพันต่อองค์กร

จรรยา ห่วงเทศ : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208” อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อ.ดร.ธนินทร์ฐ รัตนพงศ์ภิญโญ, 89 หน้า.

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการของสาขา ภาค 208 ทั้งหมด 94 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา
3. ปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านที่สนทนาคือเพื่อนร่วมงานและองค์กร

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ ผู้บริหารควรสร้างความเข้าใจและให้ข้อมูลสื่อสารเรื่องเป้าหมายขององค์กร สนับสนุนให้บุคลากรกำหนดเป้าหมายการทำงานของตนเองให้มีความสอดคล้องกับนโยบายเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความสำเร็จในเป้าหมายเดียวกัน ทำให้พนักงานมีความชัดเจนในการทำงาน และเกิดความผูกพันกับองค์กร

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

54601302 : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEYWORD : WORKING EXPERIENCE FACTOR, WORKING ENVIRONMENT FACTOR,
ORGANIZATION COMMITMENT

JUNYA HUANGTED: FACTORS RELATED TO ORGANIZATION COMMITMENT OF AND
EMPLOYEE OF BANK OF AYUDHYA (PLC) SECTOR 208. THESIS ADVISOR: TANINRAT
RATANAPONGPINYO, PH.D. 89 PP.

The purpose of this research was 1) to study the level of organization commitment of an employee of Bank of Ayudhya (PLC) Sector 208 2) to study the relationship between working environment factor and organization commitment of an employee of Bank of Ayudhya (PLC) Sector 208 3) to study the relationship between working experience factor and organization commitment of an employee of Bank of Ayudhya (PLC) Sector 208.

The population of this study included only 94 operational staffs of Bank of Ayudhya (PLC) Sector 208. The questionnaire was constructed and used as a tool for collecting data. Statistics applied for data analysis included frequencies, percentage, means, standard deviation and Pearson's product-moment correlation coefficient.

Findings from the study suggest that:

1. Organization commitment was at high level from the overall picture. When respective aspect was considered, the commitment to organization's goals and values gained highest average score.
2. With respect to working environment factor, it was at high level from broader view while the aspect of the relationship between operating staff and supervisor gained highest average score.
3. The overall score of working experience factor was also at high level and its aspect of the attitude to co-workers and organization earned highest average score.

This research's suggestion was that the executive should establish understanding and communicate organization goals, encourage an individual to set forth his/her own working goal in accordance with common policy to ensure that the same operation goal will be achieved while each employee will have clear target in his/her work and finally develop organization commitment.

Program of Public and Private Management

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature.....

Academic Year 2015

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยความอนุเคราะห์เป็นอย่างสูงจาก ดร.ชนินทร์รัฐรัตนพงศ์ภิญโญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ให้ความรู้ คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างดีตั้งแต่ต้นจนสำเร็จ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน ภาค208 ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่น้องและเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำและคอยเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์มาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ คุณพ่อคุณแม่และครอบครัว ที่ให้ความสนับสนุน เป็นกำลังใจและให้โอกาสทางการศึกษาแก่ผู้วิจัยเสมอมา ตลอดจนบรรพคณาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
กรอบแนวคิดการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	9
ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร	9
ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร	12
องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร	15
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร	21
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	21
ปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงาน	28
ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 46
	การออกแบบการวิจัย 46
	ประชากร 46
	วิธีดำเนินการเก็บข้อมูล 47
	การวัดตัวแปร 48
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 48
	การประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล..... 51
4	การวิเคราะห์ข้อมูล 52
	ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล 52
	ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร..... 54
	ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208 63
	ตอนที่ 4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ 67
5	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ 69
	สรุปผล 69
	อภิปรายผล 70
	ข้อเสนอแนะ 74
	รายการอ้างอิง..... 76
	ภาคผนวก 80
	ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ 81
	ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย 84
	ประวัติผู้วิจัย 89

สารบัญญัตินี้

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ	40
2 แสดงกลุ่มประชากร	47
3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในภาพรวม	54
5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในการทำงาน	55
6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา	56
7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	57
8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยประสพการณ์การทำงาน ในภาพรวม..	58
9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยประสพการณ์การทำงานด้านความสำคัญของตนเองต่อองค์กร.....	59
10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยประสพการณ์การทำงานด้านความพึงพอใจขององค์กร.....	60
11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยประสพการณ์การทำงานด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร.....	61
12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยประสพการณ์การทำงานด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร.....	62
13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม	63
14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	64
15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานแก่องค์กร	65

16	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	66
17	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับ ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208	67
18	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานกับความผูกพัน ต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208	68



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ มีหลายองค์การส่งเสริมทรัพยากรมนุษย์ของตนทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ แต่การที่องค์การจะมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้และความสามารถได้ตามที่องค์การต้องการนั้น ยังไม่สามารถทำให้เกิดการพัฒนาประเทศอย่างสมบูรณ์ เนื่องจากยังมีปัญหาสำคัญที่บั่นทอนความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ สังคม และมีผลต่อการพัฒนาประเทศ นั่นคือ ปัญหาการหยุดงาน การเปลี่ยนงาน หรือปัญหาการลาออกจางาน อันเนื่องมาจากมีปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ผู้ทำงานมีทัศนคติไม่ดีต่อองค์การ หรือต่องาน เช่น งานนั้นขาดความก้าวหน้า งานไม่มั่นคง รายได้ไม่เพียงพอ หรือมีสาเหตุมาจากสัมพันธภาพในองค์การ นโยบายการบริหารงานไม่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การ ปัญหานี้เกิดขึ้นได้กับทุกองค์การ ซึ่งถ้าหากองค์การใดเกิดปัญหาการลาออกของบุคลากรมาก และมีแนวโน้มว่าจะเพิ่มมากขึ้นทุกปี อาจส่งผลให้องค์การนั้นไม่เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ด้วยเหตุนี้การรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์การนานๆ และปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง (สุวรรณ พูนพะเนา, 2552 : 1)

องค์การ คือ กลุ่มบุคคลที่มาร่วมกันทำกิจกรรม เพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกันภายใต้ระเบียบและกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้ วัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งขึ้น นอกจากเพื่อบริการประชาชนในกรณีเป็นองค์การของรัฐ หรือเพื่อแสวงหาผลกำไรในกรณีที่เป็นองค์การเอกชนแล้ว องค์การทุกประเภทจะต้องสร้างสิ่งที่มีคุณค่าให้สังคม ตอบสนองความต้องการของสมาชิก และเพื่อความเจริญเติบโตขององค์การด้วย ไม่ว่าจะเป็นองค์การของรัฐหรือองค์การเอกชนส่วนประกอบสำคัญที่สุดขององค์การคือ “คน” ที่ปฏิบัติงานในแต่ละองค์การนั่นเอง การศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับองค์การ และการบริหารองค์การเป็นเรื่องยุ่งยากและซับซ้อน ทั้งนี้เพราะความต้องการของสมาชิกในองค์การตลอดจนผู้บริหารในหน่วยงานต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การบริหารงานในองค์การให้สามารถอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าต่อไปจึงต้องเข้าใจจุดประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายต่างๆ ให้อ่องแท้ เมื่อ “คน” เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์การ ดังนั้น จึงสมควรที่จะทุ่มเทศึกษาเกี่ยวกับมนุษย์ในการทำงานให้มากขึ้น (วลีวัลย์ สุขวัฒนะวินากุล, 2553)

ในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น เป็นผลมาจากการที่องค์การสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่ว่าจะเป็นเงินทุน เทคโนโลยี วัสดุคิบ และรวมถึงทรัพยากรมนุษย์ด้วย โดยจากสภาวะการณ์ในปัจจุบัน บริษัทต่าง ๆ มีการแข่งขันกันในเรื่องกิจการอย่างรุนแรงเพิ่มมากขึ้น จากคู่แข่งทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทั้งนี้เพื่อครอบครองส่วนแบ่งตลาดที่มีมูลค่ามหาศาล ซึ่งในบรรดาทรัพยากรทั้งหมดนั้น ทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เนื่องจากเป็นตัวขับเคลื่อนในกระบวนการทางธุรกิจและการดำเนินงานบริหารต่างๆ ขององค์การ รวมทั้งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การได้ ดังนั้นในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ นอกจากจะเป็นผลมาจากการสรรหาคัดเลือกบุคลากรและการพัฒนาบุคลากรในองค์การแล้ว สิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งได้แก่การรักษาไว้ซึ่งบุคลากรขององค์การ ซึ่งสิ่งหนึ่งที่สามารถแสดงให้เห็นถึงการคงอยู่ของบุคลากร คือ การที่บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การนั่นเอง

ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกโดยรวมถึงความสัมพันธ์อย่างเหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ และมีการแสดงออกถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การมีความเต็มใจ สรรพภาพต่อเป้าหมายโดยรวมที่องค์การกำหนด (Porter and other, 1974 อ้างถึงใน สุชาติ พรหมรักษ์, 2553 :10) เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การเป็นแรงผลักดัน ให้พนักงานปฏิบัติงานดีขึ้น เพราะเมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของ องค์การและความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการของบุคคลให้เกิดความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การแล้ว พนักงานจะมีความผูกพันต่องานเห็นว่าเป็นหนทางที่ตนเองจะสามารถก่อประโยชน์ให้แก่องค์การและทำให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมายได้โดยลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์การมี 3 ลักษณะดังนี้ 1) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง การที่บุคคลมีเจตคติทางบวกต่อองค์การ โดยมีความเชื่อว่าองค์การเป็นสถานที่ที่ดี และเหมาะสมกับตนมากที่สุด และยังรวมความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ ตลอดจนการมีค่านิยมที่กลมกลืนไปกับสมาชิกอื่นๆ ในองค์การ 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์การ หมายถึง การที่บุคคลพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังใจและกำลังกายเพื่อปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ 3) ความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ หมายถึง การที่บุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์การภาคภูมิใจในความเป็นสมาชิก และถึงแม้จะมีงานลักษณะเดียวกันที่เสนอให้ผลตอบแทนที่สูงกว่าบุคคลก็ไม่ต้องการที่จะโยกย้ายออกจากองค์การ เพื่อไปทำงานใหม่ (Steers & Porter, 1983 อ้างถึงใน มลิวัดย์ พรหมมีเดช, 2548 : 11)

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ ผลดีต่อองค์กร คือ หากองค์กรมีการสื่อสารที่ดีกับพนักงานและสามารถสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กรได้อย่างแท้จริง องค์กรจะสามารถลดอัตรา การขาดงาน โดยได้รับผลตอบแทนจากลูกค้าดีขึ้น และมียอดขายเพิ่มสูงขึ้น ผลดีต่อพนักงาน คือ พนักงานมีสัมพันธภาพที่เหนียวแน่นกับผู้บริหาร โดยได้รับการสื่อสารที่ชัดเจนจากผู้บริหาร และมีแนวทางที่ชัดเจนในการตั้งเป้าหมายในการทำงานให้ดีที่สุด รวมถึงการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้พนักงานจะรู้สึกถึงคำมั่นสัญญาขององค์กร และทุ่มเทเพื่อผลงานที่เป็นเลิศ แต่หากพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีผลเสีย คือ อัตราการเข้า – ออกขอความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่ในการหาที่ทำงานแห่งใหม่ หากพวกเขาารู้สึกไม่ผูกพันต่อองค์กรที่ทำงานอยู่ในปัจจุบันผลการปฏิบัติงานลดน้อยลงเนื่องจากความสามารถของพนักงานลดลง องค์กรต้องสูญเสียเวลาและเงิน ไปกับการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานที่ลาออกไปจากองค์กรด้วยความสูญเปล่า และขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานลดลง เนื่องจากพนักงานที่เหลือน้อยอาจต้องรับภาระงานหน้าที่มากเกินไป โดยปัญหาที่พนักงานคนเก่าทิ้งไว้อาจยังไม่ได้รับการแก้ไข ซึ่งอาจเป็นเหตุขัดขวางการเกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานคนอื่นๆ ด้วย (สวนีย์ แก้วมณี, 2549)

การศึกษาถึงความสัมพันธ์ในเรื่องของ ความผูกพันต่อองค์กร จึงนำมาสู่แนวปฏิบัติในเรื่องเกี่ยวกับการจัดการคนในองค์กรหลายประการ เช่น วิธีการเลือกสรรพนักงาน โปรแกรมการจูงใจในการทำงาน เป็นต้น จากแนวคิดดังกล่าวจะเห็นว่าทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทุนสำคัญขององค์กรในการสร้างความได้เปรียบในการดำเนินงาน ซึ่งทุนมนุษย์ก็คือ การรวมของทักษะความรู้ สุขภาพ และค่านิยมในตัวคนคนหนึ่งซึ่งไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ดังนั้นการลงทุนหรือการจ่ายค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับบุคลากร ทั้งการศึกษา การฝึกอบรม สวัสดิการ และอื่นๆ ถือเป็นการลงทุนเพื่อให้ได้ผลตอบแทนคือรายได้ขององค์กร สิ่งที่องค์กรต้องตระหนักอยู่เสมอในเรื่องทุนมนุษย์ คือ การพัฒนาเพื่อจูงใจ และส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดความผูกพัน ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กรและพร้อมทุ่มเทความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจะก่อให้เกิดความเชื่อและเกิดพฤติกรรมที่แสดงออกในด้านดีต่อองค์กร บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ และปฏิบัติงานกับองค์กรในระยะเวลายาวนานเท่าที่องค์กรต้องการ (รัชฎา อธิสนธิสกุล, 2550)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2488 และได้นำหลักทรัพย์เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2520 ปัจจุบันเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีเงินให้สินเชื่อและเงินฝากใหญ่เป็นอันดับ 5 ของประเทศ และเป็นธนาคารที่

ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรแก่ทั้งลูกค้าธุรกิจ และลูกค้าบุคคล ดำเนินกิจการเพื่อสร้างความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าแก่ระบบการเงินการธนาคาร และเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทย ธนาคารมีวิสัยทัศน์ ดังนี้ “ทีมงานกลมเกลียว หนึ่งเดียว มุ่งมั่นมอบผลิตภัณฑ์และบริการสุดประทับใจ เพื่อเป็นธนาคารอันดับหนึ่งในใจลูกค้า”

และในปี 2556 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)ยังได้รับรางวัล “สุดยอดองค์กรที่นำทีมงานแห่งปี 2556” (2013 Gallup Great Workplace Award) จาก Gallup บริษัทวิจัยและที่ปรึกษาชั้นนำระดับโลก ในฐานะที่ธนาคารให้ความสำคัญกับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ โดยกรุงศรีนับเป็นองค์กรเดียวจากไทยที่ได้รับรางวัลดังกล่าวในปี 2556 จากทั้งหมด 32 องค์กรชั้นนำทั่วโลก (<http://www.krungsri.com>)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีเงินให้สินเชื่อและเงินฝากใหญ่เป็นอันดับ 5 ของประเทศ และเป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรแก่ทั้งลูกค้าธุรกิจ และลูกค้าบุคคล ดำเนินกิจการเพื่อสร้างความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าแก่ระบบการเงินการธนาคาร และเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทย ผู้วิจัยในฐานะพนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความเห็นว่าหากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้ว ย่อมนำพาองค์กรบรรลุเป้าหมายได้ และถ้ามีความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้วยแล้ว จะทำให้สามารถนำมาใช้ในการบริหารเพื่อสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรได้มากขึ้น จึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 ว่าอยู่ในระดับใดและได้ศึกษาตัวแปรปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน ว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่ อย่างไร เพื่อนำข้อมูลและผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารองค์กรในการศึกษาปรับปรุงและวางแผนพัฒนาพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)ภาค 208 ต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 ได้แก่ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
 - 1.1 บรรยากาศในการทำงาน
 - 1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา
 - 1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน
2. ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน
 - 2.1 ความสำคัญของตนต่อองค์กร
 - 2.2 ความพึงพอใจขององค์กร
 - 2.3 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร
 - 2.4 ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร จำแนกเป็น

1. ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

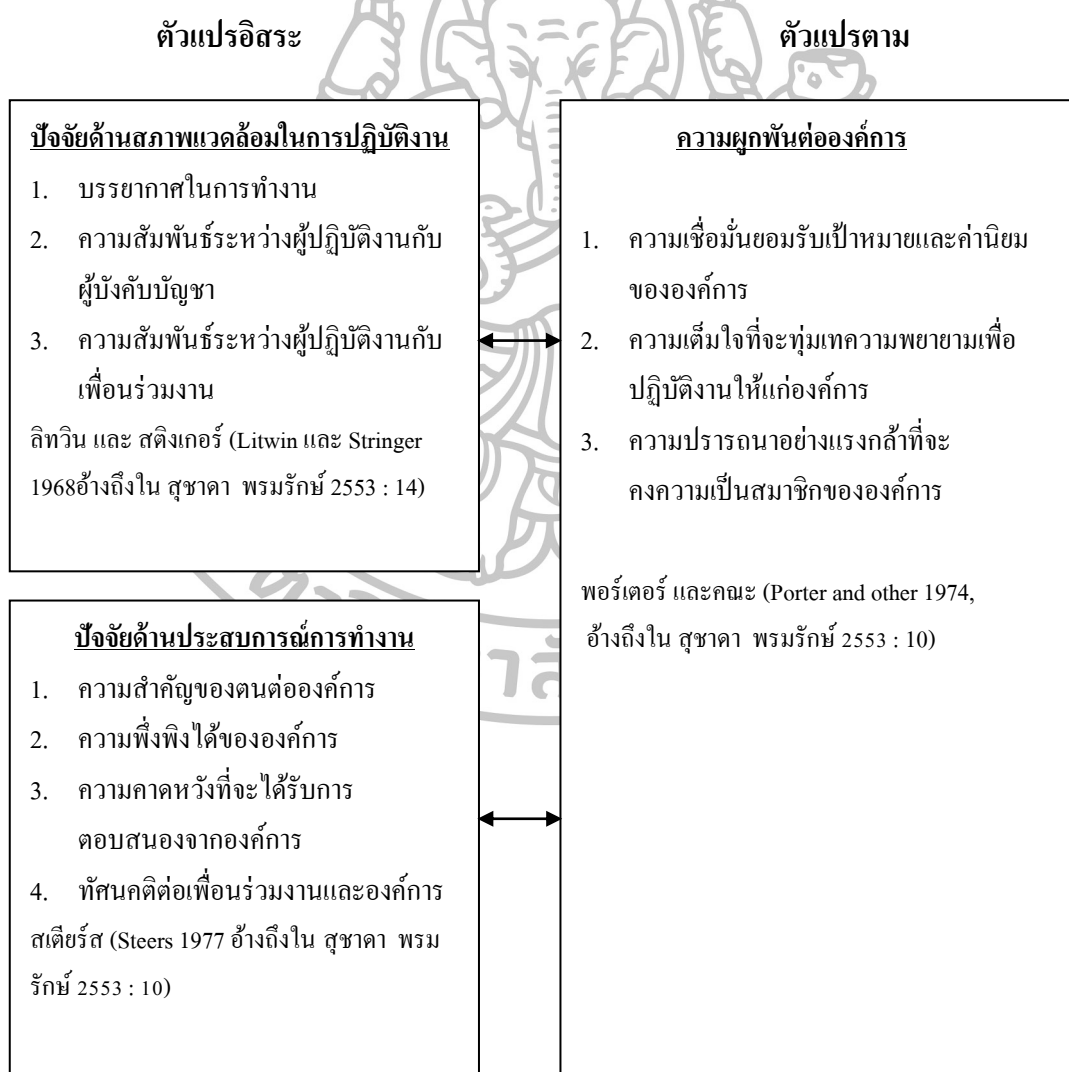
ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่พนักงานปฏิบัติการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 เนื่องจากภาค 208 ครอบคลุม 3 จังหวัด ได้แก่ ราชบุรี กาญจนบุรี และสมุทรสงคราม โดยจังหวัดราชบุรีมีความโดดเด่นด้านเกษตรกรรม จังหวัดกาญจนบุรีมีความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์ จังหวัดสมุทรสงครามมีความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยวและวิถีชีวิตแบบไทยดั้งเดิม จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาประชากรที่อยู่ภายใต้ความแตกต่างดังกล่าว จำนวน 94 คน ทั้งหมด 12 สาขา

ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ 1. สาขาสมุทรสงคราม 2. สาขาราชบุรี 3. สาขาอ้อยถนนรถไฟ 4. สาขาโพธาราม 5. สาขาลูกแก 6. สาขาอ้อยห้วยกระบอก 7. สาขาบ้านโป่ง 8. สาขาท่าเรือพระแท่น 9. สาขาท่าม่วง 10. สาขากาญจนบุรี 11. สาขาโรบินสันกาญจนบุรี 12. สาขาบ่อพลอย

ขอบเขตด้านระยะเวลา คือ ระยะเวลาในการทำวิจัยในครั้งนี้ โดยเริ่มศึกษาตั้งแต่เดือน มีนาคม 2557 – ธันวาคม 2558

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 สามารถเขียนกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

นิยามศัพท์

1. **องค์กร** หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มาร่วมกันทำกิจกรรม เพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกันภายใต้ระเบียบและกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้ในที่นี้หมายถึง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208 จำนวน 12 สาขา ดังนี้ สาขาสมุทรสงคราม สาขาราชบุรี สาขาอยุธยา นครรถไฟ สาขาโพธาราม สาขาบ้านโป่ง สาขาอยุธยา-กระบอง สาขาอุทกแก สาขาท่าเรือพระแท่น สาขาท่าม่วง สาขากาญจนบุรี สาขาโรบินสันกาญจนบุรี และ สาขาบ่อพลอย

2. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานปฏิบัติการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)ภาค208 ทั้งหมด 12 สาขา จำนวน 94 คน

3. **ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกมา ซึ่งประกอบด้วย

3.1 **บรรยากาศในการทำงาน** หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในธนาคาร เช่น ความยากลำบากในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือในธนาคาร การมีส่วนร่วมในการทำงาน

3.2 **ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา** หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ผู้บริหารของบริษัท หัวหน้างาน ซึ่งแสดงออกในลักษณะของความร่วมมือซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารระหว่างกัน

3.3 **ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน** หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่ปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กร ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ซึ่งแสดงออกในลักษณะของความร่วมมือซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารระหว่างกันในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

4. **ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน** หมายถึง สภาพการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับในองค์กร

4.1 **ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร** หมายถึง ความรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับบทบาทของ ตนเองในองค์กรว่าได้รับการยกย่อง การยอมรับ และให้ความสำคัญจากองค์กรและเพื่อนร่วมงาน

4.2 **ความพึงพอใจขององค์กร** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางกายภาพ และความมั่นคงในชีวิตแก่สมาชิกในองค์กร

4.3 **ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร** หมายถึง ความปรารถนาของพนักงานที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรในเรื่องต่างๆ เช่น ความก้าวหน้าในอาชีพ

4.4 ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร หมายถึง แนวโน้มความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรว่าเป็นไปในทิศทางใด

5. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208 ที่มีต่อองค์กร ได้แก่

5.1 ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การเชื่อมั่นในองค์กรและพร้อมปฏิบัติตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้

5.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร หมายถึง ความเต็มใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

5.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ประโยชน์ในทางวิชาการ

1.1 ทำให้ทราบถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208

1.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208

1.3 ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208

2. ประโยชน์ในทางปฏิบัติ

2.1 เพื่อนำข้อมูลและผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายสำหรับองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านประสิทธิภาพการทำงาน

2.2 เป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนพัฒนาพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208 ให้มีความผูกพันต่อองค์กรที่ดีขึ้น

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันขององค์กรตามลำดับ ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
 - 2.2 ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน
3. ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันขององค์กร

1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพราะทำให้สามารถอธิบายพฤติกรรมของคนในองค์กรได้ หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้วย่อม นำพาองค์กรบรรลุเป้าหมายได้ นักวิชาการหลายท่านจึงให้ความสนใจ และได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ไว้ดังนี้

มานิตย์ มัลลวงค์ (2548 : 9) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกดี ๆ ในด้านบวกที่เกิดขึ้นแก่สมาชิกในองค์กร ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรหลายๆ ด้าน คือ สมาชิกจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร รวมทั้งทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ ให้กับองค์กรอย่างเต็มที่

วารุณิคำแก้ว(2550:6) ให้ความหมายของ ความผูกพันต่อองค์กร ว่าเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อองค์กร เป็นการประเมินองค์การในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลนั้นกับองค์กร และเกิดความตั้งใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

อุษณะ อำนาจสกุลฤทธิ (2551 : 10) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกและลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่แสดงออกถึงการกระทำต่อองค์กรด้วยความภาคภูมิใจว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนั้น โดยพิจารณาจากความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

แคนเตอร์ Kanter (1968 , อ้างถึงใน เพ็ญศรี เมธเสน, 2550 : 12-13) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า คือ ความเต็มใจของบุคคลที่ยินดีจะทุ่มเทกำลังกายเพื่อทำงานให้กับองค์กร และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ความแตกต่างของความผูกพันมีผลมาจากความต้องการและพฤติกรรมที่แตกต่างกันของพนักงาน และลักษณะของความผูกพันแบ่งเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. ความผูกพันต่อเนื่อง (continuance commitment) เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจของบุคคล โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายและผลกำไร เช่น เมื่อบุคคลพบว่าค่าใช้จ่ายในการออกจากองค์กรสูงกว่าค่าใช้จ่ายในการคงอยู่ในองค์กร ก็จะส่งผลให้บุคคลคงอยู่ในองค์กรต่อไปเพื่อให้เกิดผลกำไร จึงอาจกล่าวได้ว่าเป็นความผูกพันต่อบทบาททางสังคมในระบบ

2. ความผูกพันยึดติด (cohesion commitment) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการเริ่มต้นรู้สึกทางบวกของบุคคล อารมณ์และความรู้สึกจะผูกพันสมาชิกไว้กับองค์กร และความพึงพอใจจะเกิดขึ้นจากความเกี่ยวข้องของสมาชิกทั้งหมดของกลุ่ม ถ้ากลุ่มมีความสัมพันธ์กันสูงก็จะไม่มีการต่อต้านและการอิจฉาริษยากัน ระบบที่ร่วมกันนี้จะสามารถดำรงอยู่ต่อไป สมาชิกจะยึดติดซึ่งกันและกัน

3. ความผูกพันควบคุม (control commitment) เป็นความผูกพันที่ผู้กระทำยึดถือมาตรฐานทางสังคมและการเคารพอำนาจของกลุ่ม เกิดขึ้นเนื่องจากการที่บุคคลมีการประเมินค่าทางบวกซึ่งเป็นผลมาจากการกระทำและถูกถูกประเมินโดยระบบในสังคมนั้นว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับศีลธรรม จริยธรรม ความสมเหตุสมผล และการแสดงค่านิยมของบุคคล

เชลดอน (Sheldon 1987, อ้างถึงใน อุษณะ อำนาจสกุลฤทธิ, 2551 : 7) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของเขากับองค์กร ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับของสมาชิกขององค์กร แสดงให้เห็นถึงความผูกพันอย่างแน่นแฟ้นของสมาชิกที่มีต่อองค์กร โดยแสดงออกมาในรูปแบบของ ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร เป็นทัศนคติและความเชื่อของ

บุคลากรที่มีความเชื่อถือยอมรับและพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายและคุณค่าขององค์การอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีความเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายที่องค์การกำหนดรวมถึงความรู้สึกว่าเป้าหมายและคุณค่าของตนเองคล้ายคลึงกับองค์การ บุคคลซึ่งมีความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างมากจะเห็นว่างาน คือหนทางที่จะสามารถทำประโยชน์แก่องค์การได้ คือการร่วมกิจกรรมและทำตามคุณค่า อุดมการณ์ และเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น บุคคลกลุ่มนี้จึงมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การอยู่ในระดับสูง

1. ความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานในองค์การอย่างมีความเต็มความสามารถเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนางานขององค์การให้บรรลุเป้าหมายแม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทนก็ตาม รวมถึงการเสียดสีความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์การ

2. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์การ โดยที่บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์การยังคงอยู่กับองค์การ ไม่ปรารถนาจะไปจากองค์การถึงแม้ว่าองค์การอื่นจะให้ผลตอบแทนมากกว่า มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การและพร้อมที่จะบอกคนอื่นว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์การ รวมทั้งมีความคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

พอร์เตอร์ และคณะ (Porter and others 1974 , อ้างถึงใน สุชาดา พรหมรักษ์, 2553 : 10) ให้ความเห็น ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความเข้มข้นของความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน และความเกี่ยวข้องกับองค์การโดยเฉพาะ ซึ่งแสดงออกในลักษณะ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เนื่องจากบุคคลมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกขององค์การคนอื่นๆ มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ

2. มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์การ โดยบุคคลจะอุทิศกำลังกาย กำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์การอย่างเต็มที่ โดยความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์การ อันเนื่องมาจากความเป็นสมาชิกขององค์การ โดยปกติตรงที่พฤติกรรมของ ผู้ปฏิบัติงานมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริง มุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

3. มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ เพื่อให้เป้าหมายขององค์การบรรลุผลสำเร็จ โดยบุคคลจะไม่โยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงานหรือลาออกจากองค์การเพราะรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีความรู้สึกมั่นคงที่จะอยู่กับองค์การนั้น

ชาลี วัตต์ (Watts, อ้างถึงใน อภิชัย ศรีเมือง, 2549 : 34-38) ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์การว่า คือ ความมุ่งมั่นและความสามารถที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์การ หรือ เป็น

ระดับความพยายามอย่างละเอียด รอบคอบ อุทิศเวลา สติปัญญา และแรงงานลงไปในงาน ซึ่งการ แสดงออกถึงความผูกพันในความหมายนี้จะต้องมีความตั้งใจ (The Will) ของพนักงานที่ประกอบ ไปด้วยความรู้สึกถึงเป้าหมาย ห่วงเห่นและภูมิใจ ซึ่งทำให้พยายามอย่างสุดความสามารถในการ ทำงาน และมีวิธีการ (The way) คือ แหล่งทรัพยากร การสนับสนุน เครื่องมืออุปกรณ์จากองค์กร เพื่อนำไปใช้ในการสร้างความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยสรุป การสร้างความผูกพันเป็น เรื่องของพฤติกรรม เพราะเป็นการสร้างความรู้สึกรู้สึกถึงเป้าหมายที่บุคคลมีต่อองค์กร และต้องมี การจัดการที่ทำให้คนมีความรู้สึกเช่นนี้ด้วย

อัลฟรา เมเซอร์ (Measure, อ้างถึงใน สวินีย์ แก้วฉวี, 2549 : 10-16) ให้คำจำกัดความของคำ ว่าผูกพัน คือ ระดับความสำนึกและมีส่วนร่วมของพนักงานที่มีต่อองค์กร และค่านิยมของ องค์กร ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องกรความสัมพันธ์ทั้งสองฝ่ายระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปองค์ประกอบของ ความผูกพันต่อองค์กรเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ จากแนวคิดและทฤษฎี ของพอร์เตอร์ และคณะ (Porter and others 1974 , อ้างถึงใน สุชาติ พรหมรักษ์, 2553 : 10) มาประยุกต์เป็นกรอบ ในการศึกษา ได้แก่ ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็น สมาชิกขององค์กร เนื่องจาก ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก และเป็นคุณสมบัติ ที่องค์กรทุกๆ องค์กรควรมี เนื่องจากเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานในองค์กรอย่างเต็มที่ มีความมุ่งมั่น สามารถทุ่มเทแรงกายแรงใจพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างหนึ่งของสมาชิกองค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ ช่วยนำพาให้องค์กรมีประสิทธิภาพและอยู่รอดในปัจจุบัน นักวิชาการหลายท่านได้อธิบายไว้ดังนี้

ศิริพร ทรัพย์พัฒนา (2544 : 51) ได้สรุปไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลต่อทัศนคติ หรือพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรหลายด้านได้แก่

1. ความยาวนานของการดำรงตำแหน่งอยู่ในองค์กร (tenure in organization)
2. ผลการปฏิบัติงาน (performance)
3. อัตราการขาดงาน (absenteeism)
4. อัตราการเข้า-ออกจากงาน (turnover rate)

อภิสิทธิ์ รักษาวงศ์ (2545 : 17) ได้สรุปเกี่ยวกับ ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ ไว้ ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานได้ดีกว่า ความพึงพอใจในงาน

2. ความผูกพันต่อองค์การทำให้เกิดความรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าร่วมกันของสมาชิกในองค์การ ทำให้เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานในองค์การอย่างเต็มที่

3. ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวเชื่อมประสาน ระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์การ กับเป้าหมายขององค์การ เพื่อให้้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4. มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การ

5. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์การมี ความรัก และความผูกพันต่อองค์การของตนเอง

บุชานัน (Buchanan : 1974 ,อ้างถึงใน ดวงพร เฮอร์ประยูร, 2552 : 13) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญยิ่งต่อองค์การ 5 ประเด็น ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้ทำนายอัตราเข้า – ออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์การเป็นแนวความคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน และค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน

2. ความผูกพันต่อองค์การ เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การสามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์การร่วมกัน

3. ความผูกพันต่อองค์การจะเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลกับเป้าหมายขององค์การ เพื่อให้้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4. มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

5. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลจากการที่สมาชิกในองค์การ มีความรักความผูกพันต่อองค์การของตน

ภรณ์ี มหานนท์ (2529 : 97) อธิบายว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิผลขององค์การ ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กรบุคคลซึ่งมีความรู้สึกดังกล่าว มักมีความรู้สึกผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งคุณสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากพอสมควรในการทำงานในองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับเหนือคนอื่น

สตีร์ส (Steers 1977 , อ้างถึงใน สุชาดา พรหมรักษ์, 2553 : 10) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายอัตราการเข้า – ออกจากงานของสมาชิกองค์กร ได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีก กล่าวคือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลตอบสนองต่อองค์กร โดยส่วนรวมในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือแง่มุมหนึ่งของงานเท่านั้น

2. ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้จะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง

3. เป็นตัวชี้ถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร

สวินีย์ แก้วมณี (2549 : 10-16) กล่าวถึง ผลดีของการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและผลเสียหากพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

ผลดีต่อองค์กร คือ หากองค์กรมีการสื่อสารที่ดีกับพนักงานและสามารถสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กรได้อย่างแท้จริง องค์กรจะสามารถลดอัตรา การขาดงาน โดยได้รับผลตอบแทนจากลูกค้าดีขึ้น และมียอดขายเพิ่ม

ผลดีต่อพนักงาน คือ พนักงานมีสัมพันธภาพที่เหนียวแน่นกับผู้บริหาร โดยได้รับการสื่อสารที่ชัดเจนจากผู้บริหาร และมีแนวทางที่ชัดเจนในการตั้งเป้าหมายในการทำงานให้ดีที่สุด รวมถึงการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้พนักงานจะรู้สึกถึงค้ำประกันสัญญาต่อองค์กรและทุ่มเทเพื่อผลงานที่เป็นเลิศแต่หากพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีผลเสีย คือ

1. อัตราการเข้า – ออกจากพนักงานสูงพนักงานจะลาออก โดยใช้ความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่ในการหาที่ทำงานแห่งใหม่ หากพวกเขาู้สึกไม่ผูกพันต่อองค์กรที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน

2. ผลการปฏิบัติงานลดน้อยลงเนื่องจากความสามารถของพนักงานลดลง

3. องค์กรต้องสูญเสียเวลาและเงินไปกับการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานที่ลาออกไปจากองค์กรด้วยความสูญเปล่า

4. ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานลดลง เนื่องจากพนักงานที่เหลือน้อยอาจต้องรับภาระงานหน้าที่มากเกินไป โดยปัญหาที่พนักงานคนเก่าทิ้งไว้อาจยังไม่ได้รับการแก้ไข ซึ่งอาจเป็นเหตุขัดขวางการเกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานคนอื่นๆ ด้วย

สรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกของบุคคลกับจุดมุ่งหมายขององค์กร สามารถแสดงออกทางพฤติกรรม และความรู้สึก ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และเป็นผู้มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งที่ดีขององค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรนี้สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า – ออก จากการเป็นสมาชิกขององค์กรด้วย

1.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

เรื่องของความผูกพันต่อองค์กรนั้น ได้มีการศึกษาจากนักวิชาการและผู้ที่สนใจศึกษาหลายท่าน ซึ่งแต่ละท่านก็มีแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้าและทำการรวบรวมได้ดังนี้

Allen and Meyer (1990 อ้างถึงใน จริยญา แจ่มแจ้ง, 2552 : 10) ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความ จงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบดังนี้

1. ประสบการณ์ในงาน (work experience) แบ่งเป็น

1.1 ประสบการณ์ที่ทำให้รู้สึกว่าคุณได้รับการสนับสนุนในการทำงาน ได้แก่การฟังพาได้ขององค์กร การได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกับผู้อื่น การรับฟังความคิดเห็นของพนักงานของผู้บริหาร สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนของบทบาทในองค์กร และความชัดเจนของเป้าหมาย

1.2 ประสบการณ์ในการทำงานที่ทำให้รู้สึกว่าคุณมีความสามารถ ได้แก่ความท้าทายของงาน ความยากง่ายของเป้าหมายในการทำงาน ความสำคัญของตนเองที่มีต่อบริษัท การได้รับผลสะท้อนกลับจากผลการปฏิบัติงาน การได้มีส่วนร่วมในองค์กร

2. ทักษะที่สามารถนำไปใช้ทำงานในองค์กรอื่น (skill)

3. ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ทำงานในองค์กรอื่น (education)

4. การลงทุนลงแรงในการทำงาน (self-investment)

5. เงินบำนาญ (pension)

6. สังคมสัมพันธ์ (community)

7. โอกาสในการหางานใหม่ (alternatives)

8. บรรทัดฐานในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร (commitment norm)

Allen and Meyer (1990 อ้างถึงใน จริฎญา แจ่มแจ้ง, 2552 : 10) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (affective commitment) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (personal characteristic)
2. คุณลักษณะงาน (job characteristic)
3. ประสบการณ์ทำงาน (work experience)
4. คุณลักษณะโครงสร้าง (Structural characteristic)

Mowday et al. (1982 อ้างถึงใน ญฎญา มานะกิจ, 2554 : 22) ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (affective commitment) ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (personal factors) ได้แก่ ความคาดหวังต่องาน ความผูกพันทางจิตใจ ปัจจัยด้านทางเลือกในงาน และลักษณะส่วนบุคคล

2. ปัจจัยด้านองค์การ (organizational factor) ได้แก่ ประสบการณ์เมื่อเริ่มเข้าทำงาน ขอบเขตของงาน การนิเทศงาน ความสอดคล้องของเป้าหมาย และลักษณะขององค์การ ลักษณะของงานต่าง ๆ เช่น งานที่มีความท้าทาย การให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความสอดคล้องของเป้าหมายบุคคลกับองค์การ นอกจากนี้ลักษณะขององค์การ เช่น การให้ความสนใจต่อบุคคล การทำให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นเจ้าขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

3. ประสบการณ์ทำงาน (work experience) ที่บุคคลได้รับจากการเป็นสมาชิกขององค์การ ได้แก่ สัมพันธภาพในองค์การและรูปแบบการบริหารงานของผู้บริหาร

4. โครงสร้างองค์การ (organizational structure) ได้แก่ ขนาดขององค์การการรวมอำนาจการกระจายอำนาจ การแบ่งสายการบังคับบัญชา

Buchanan (1977 อ้างถึงใน ญฎญา มานะกิจ, 2554 : 22) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นความรู้สึกของบุคคลในลักษณะของความเป็นพวกเดียวกันทำให้เกิดการยอมรับต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (identification) แสดงออกจากเป้าหมายและค่านิยมต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงาน

2. ความเกี่ยวข้องกับองค์การ (involvement) โดยการปฏิบัติงานตามบทบาทของแต่ละคนอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (loyalty) เป็นความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์การ

Dunham (1989 อ้างถึงใน ฌรัฐญา มานะกิจ, 2554 : 23) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันองค์การด้านจิตใจ เกิดจากปัจจัยหลัก 4 ประการ คือ (1) คุณลักษณะของบุคคล (personal characteristic) (2) คุณลักษณะของงาน (job characteristic) (3) ประสบการณ์ในการทำงาน (work experience) และ (4) คุณลักษณะของโครงสร้าง (structural characteristic)

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ (continuance commitment) เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการจ่ายค่าตอบแทนแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์การของพนักงาน ซึ่งมีผลมาจากปัจจัยพื้นฐาน 2 ประการ คือ ขนาดและจำนวนของการลงทุนที่บุคคลทำลงไป และการรับรู้ถึงการขาดทางเลือก องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ ได้แก่ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง ความพึงพอใจในอาชีพ และความตั้งใจที่จะลาออก

3. ความผูกพันองค์การด้านบรรทัดฐาน (normative commitment) ได้รับอิทธิพลมาจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล โดยเริ่มจากครอบครัว วัฒนธรรม ขบวนการหล่อหลอมขัดเกลาทางสังคมขององค์การ (organizational socialization) โดยมีผลตั้งแต่ช่วงแรกเริ่มเข้าสู่องค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานเชื่อถือและฝังใจ (first impression) ไปตลอด และหากพนักงานได้รับการปลูกฝังให้เห็นความสำคัญของความจงรักภักดีต่อองค์การตั้งแต่แรกเข้า ก็มีแนวโน้มว่าเขาจะเป็นผู้มีความผูกพันองค์การสูง เพราะจากวิถีปฏิบัติในองค์การ ตั้งแต่เริ่มแรกได้ปลูกฝังความเชื่อของพนักงานที่ว่า องค์การคาดหวังให้พวกเขามีความจงรักภักดีต่อองค์การมากที่สุด

Miner (1992 อ้างถึงใน ฌรัฐญา มานะกิจ, 2554 : 21) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความหมายมากกว่าความจงรักภักดีของบุคคลที่จะทุ่มเทให้กับองค์การ และความยึดมั่นผูกพันยังหมายถึงความต้องการคงอยู่ในองค์การ เกิดขึ้นได้จากขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันเบื้องต้น เป็นความรู้สึกผูกพันที่เกิดขึ้นในเบื้องต้นที่บุคคลยังไม่ได้เริ่มงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในขั้นต้น ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ค่านิยม ความเชื่อ บุคลิกภาพ ความคาดหวังที่เกี่ยวกับงาน ส่วนคุณลักษณะของทางเลือกของงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจ การยกเลิกไม่ได้ การเสียสละ โดยปัจจัยทั้งหมดจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน กล่าวคือบุคคลจะเลือกทำงานตามคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ตนมีจากพื้นฐานของค่านิยม ความเชื่อ และบุคลิกภาพ ซึ่งคุณลักษณะส่วนบุคคลทำให้เกิดความคาดหวังในงานนั้น ๆ และเช่นเดียวกับคุณลักษณะของงานก่อนจะทำงานนั้นจริงบุคคลจะมีความคาดหวังในตัวเอง ซึ่งคุณลักษณะของงานส่งผลให้เขาให้เขาอยากทำงานและพึงพอใจ ซึ่งปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานนี้เป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในเบื้องต้น

2. ความผูกพันระหว่างการจ้างงานในช่วงแรก เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเมื่อเข้าทำงานเป็นการประเมินสิ่งที่พบตามความจริงจากการทำงานนั้นซึ่งเป็น ประสบการณ์เริ่มแรกของการทำงาน ประกอบด้วย การควบคุม กลุ่มทำงาน การจ่ายค่าตอบแทนจากองค์กร ความรู้สึกที่รับผิดชอบเป็นผลมาจากประสบการณ์เริ่มแรกของการทำงาน

3. ความผูกพันในช่วงปลาย เป็นความผูกพันหลังจากที่บุคคลที่เข้าไปทำงานอยู่ในองค์กรในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในช่วงปลาย ได้แก่การมีส่วนร่วมในองค์กร ความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรพนักงานจะแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรในเชิงทัศนคติในรูปของความเชื่อมั่น เพื่อทำงานให้กับองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

Sheldon (1971, อ้างถึงใน ฉัฐญา มานะกิจ, 2554 : 23) ได้ให้ความเห็นว่าองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรจะเกี่ยวข้องกับอายุ เพศ ระยะเวลาการทำงานในองค์กร ระดับตำแหน่ง รวมถึงปัจจัยที่เป็นประสบการณ์ของ ผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ
2. ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีส่วนผลักดันให้เกิดค่านิยมต่ออาชีพ
3. การพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในอาชีพ

Mowday et al. (1982 อ้างถึงใน ฉัฐญา มานะกิจ, 2554 : 21) ได้เสนอว่า ปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กรสามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หรือลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานกว่า และมีค่านิยมในงานมากกว่า จะผูกพันต่อองค์กรมากกว่า นอกจากนี้ ในกลุ่มพนักงานผู้หญิงก็มีแนวโน้มจะผูกพันมากกว่าพนักงานผู้ชายส่วนระดับการศึกษามีผลทางลบต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ พนักงานที่มีการศึกษาดำจะผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาสูง

2. ลักษณะของบทบาทและงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานที่มีความสำคัญ งานที่มีบทบาทเด่นชัด และบทบาทที่สอดคล้องกับตนเอง มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร

3. ลักษณะด้านโครงสร้างขององค์กร ได้แก่ ระบบขององค์กรที่มีแบบแผน การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ องค์กรที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและมีการกระจายอำนาจพนักงานก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง

4. ประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ทักษะที่มีต่อผู้ร่วมงานในองค์กร การสามารถพึ่งพาผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกที่งานมีความสำคัญ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพล ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ พนักงานที่มีประสบการณ์ที่ประทับใจในงาน มีทัศนคติและความรู้สึกที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การรู้สึกที่องค์กรเข้าใจความคาดหวังของพนักงาน การรู้สึกที่องค์กรสามารถไว้วางใจได้ ความรู้สึกที่ตนเองสำคัญต่อองค์กร พนักงานก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง

O'Reilly (1981 อ้างถึงใน วารุณี คำแก้ว, 2550 : 32) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความเชื่อทางจิตวิทยาของบุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งความรู้สึกผูกพันต่องาน ความจงรักภักดีและความเชื่อศรัทธาในค่านิยมขององค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ลักษณะดังนี้

1. การยินยอมทำตาม (compliance) คือ การที่บุคคลยอมทำตามความต้องการขององค์กร
2. การยึดถือตามเจตนารมณ์ขององค์กร (identification) คือ การที่บุคคลยอมทำตามความต้องการขององค์กรและรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
3. การซึมซับค่านิยมในองค์กร (internalization) คือ การที่คนรับเอาค่านิยมขององค์กรมาเป็นค่านิยมของตนเอง

Dumham, Grube and Castaneda (1994 อ้างถึงใน ณัฐญา มานะกิจ, 2554 : 24) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านจิตใจ ได้แก่ การรับรู้คุณลักษณะงาน ในแง่ของความ เป็นอิสระของงาน (task autonomy) ความสำคัญของงาน (task significance) เอกลักษณะของงาน (task identity) ความหลากหลายของทักษะ (skill variety) และการให้ผลย้อนกลับของหัวหน้า (supervisory feedback) การพึ่งพาได้ขององค์กร (organizational dependability) การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร (received participatory management) ซึ่งเป็นความรู้สึกของพนักงานว่า พวกเขา มีอิทธิพลในการตัดสินใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน และสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องกับพวกเขา

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ได้แก่ อายุ อายุงาน ความพึงพอใจในอาชีพ ความตั้งใจที่จะลาออก

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ประกอบด้วย ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน การพึ่งพาได้ขององค์กร (organizational dependability) การมีส่วนร่วมในการบริหาร (participatory management) และยังพบอีกว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านจิตใจมากที่สุดคือ

ประสบการณ์ทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการต้องการทางด้านจิตใจของเขาได้รับการตอบสนอง รวมถึงการได้รับความสะดวกสบายภายในองค์กร

Laka-Mathebura (2004 อ้างถึงใน สุชาติ พรหมรักษ์, 2554 : 13) ได้อธิบายว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเกิดจากองค์ประกอบ 3 ส่วนคือ

1. องค์ประกอบด้านที่เกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ความผูกพันต่อองค์กรเกิดขึ้นจากความพึงพอใจที่เป้าหมายของตนสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร จึงเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร องค์ประกอบด้านนี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

2. องค์ประกอบด้านความเหมาะสมของผลตอบแทน ความผูกพันต่อองค์กรจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อพนักงานได้รับการจัดสรรผลประโยชน์สอดคล้องกับความต้องการของตน และจะลดลงเมื่อเห็นว่าไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม สำหรับองค์ประกอบนี้เป็นไปได้ทั้งปัจจัยที่สนับสนุนหรือลดทอนความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร

3. องค์ประกอบด้านทางเลือก เกิดขึ้นเนื่องจากพนักงานรู้สึกไม่พึงพอใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และไม่สามารถเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นได้ แต่จำต้องอยู่กับองค์กรเพราะไม่มีทางเลือกอื่น เช่น อายุมาก สภาวะเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไม่ดี ซึ่งมีโอกาสน้อยในการหางานใหม่ทำ องค์ประกอบด้านนี้จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบกับความผูกพันต่อองค์กร

วิชัย แหวนเพชร (2543 : 141-142) ได้กล่าวไว้ว่า พื้นฐานที่สำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานซึ่งสามารถส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาวมีดังต่อไปนี้

1. งาน (job) คือ ตัวงานที่เขาได้ไปทำอยู่ หมายความว่า หากบุคคลมีความชอบ ความถนัด และความสนใจในงานนั้น ก็ย่อมจะมีความพึงพอใจในงานนั้นเป็นทุนเดิม และในขณะที่เขาทำงานไปโอกาสที่เขาจะเรียนรู้งาน เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จะมีมากขึ้น

2. ค่าจ้าง (wage) เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญที่ทำให้บุคคลอยากทำงานในหน่วยงานนั้นหรือไม่ การให้ค่าจ้างในอัตราที่เหมาะสม และมีความยุติธรรมกับพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งหรือคุณสมบัติใกล้เคียงกัน

3. โอกาสที่ได้เลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (promotion) ซึ่งเป็นผลต่อเนื่องมาจากผลของการปฏิบัติงาน

4. การยอมรับ (recognition) ทั้งจากผู้บังคับบัญชาผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน หากมีการยอมรับเขาในบทบาท ย่อมทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น การให้เกียรติให้การยอมรับ รับฟังความคิดเห็นต่อบุคคลย่อมทำให้เขาเกิดความพึงพอใจได้

5. สภาพการทำงาน (working condition) เป็นสภาพโดยทั่วไปของสถานที่ทำงาน เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย

6. ผลประโยชน์ (benefit) และสวัสดิการ (services) หมายถึง สิ่งที่พนักงานได้รับตอบแทนจากผลการปฏิบัติงานนอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น บ้านหนึ่ง บ้านญาติ ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก ค่าน้ำมันรถ ฯลฯ

7. ผู้บังคับบัญชา (leader) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมาก ได้แก่ บุคลิกลักษณะของผู้บังคับบัญชา ทักษะในการบริหารงาน การรู้หลักจิตวิทยา หลักมนุษยสัมพันธ์ ความสามารถที่จะแก้ไขปัญหาหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงาน

8. เพื่อนร่วมงาน (co-workers) หากมีเพื่อนร่วมงานที่ดีในองค์กรย่อมส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้น

9. องค์กรและการจัดการ (organization and management) หมายถึง องค์กรใดที่มีชื่อเสียงในการทำงาน ย่อมทำให้เกิดการยอมรับ เกิดความพึงพอใจในองค์กรนั้น

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปและนำแนวคิดเพื่อมาประยุกต์เป็นแนวทางในการศึกษา ให้เหมาะสมกับสภาพองค์กรที่ทำการศึกษา

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันขององค์กร

จากความสำคัญของความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรดังกล่าวข้างต้นทำให้นักวิชาการและนักวิจัยพยายามศึกษาค้นคว้าหาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน

2.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

พงส์ หรดาล (2546 : 247) ความสำคัญของสภาวะแวดล้อมในการทำงานจากประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญด้านวิทยาการจัดการจัดสภาพงาน กล่าวว่าสภาวะแวดล้อมในการทำงานไม่ดีจะส่งผลให้สถานประกอบการมีความเสี่ยงที่จะประสบกับปัญหาดังต่อไปนี้

1. ด้านกายภาพในการทำงาน ได้แก่

1.1 เสียงดนตรี ตั้งแต่สมัยโบราณกาลมนุษย์ได้ใช้เสียงดนตรีเป็นสิ่งกระตุ้นให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น นำเสียงนกหวีดหรือกลองมาให้จังหวะในการแข่งเรือหรือเสียงเพลงเชียร์จะช่วยให้นักกีฬามีกำลังใจในการแข่งขันมากขึ้น จากสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวจะเห็นได้ว่ามนุษย์ได้นำเอาเสียงดนตรีมาประกอบการทำงานในลักษณะต่าง ๆ ของงานและในหลาย ๆ สถานการณ์ในงานการศึกษาและวิจัยก็ได้มีผู้ทำการศึกษาดังเสียงดนตรีว่ามีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือไม่ผลสรุปคือเสียงดนตรีมีแนวโน้มที่จะช่วยให้เกิดการเพิ่มผลผลิตและมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

1.2 เสียง ในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ประสาทสัมผัสทั้งห้าคือ ตา หู จมูก ลิ้นและประสาทรับความรู้สึกสัมผัสจะมีความหมายอย่างยิ่งสำหรับมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหูจัดเป็นส่วนที่มีความสำคัญเคียงคู่กับตาและสำคัญกว่าลิ้นและจมูก ดังนั้นหูสามารถรับฟังเสียงได้ ตั้งแต่ความถี่ 20 เฮิรตซ์ ถึง 20,000 เฮิรตซ์ แต่ช่วงความถี่ของเสียงพูดประมาณความถี่ 500-2,000 เฮิรตซ์

1.3 แสง เป็นปัจจัยและมีอิทธิพลต่อสุขภาพ จิตใจ และอารมณ์ของมนุษย์ เป็นที่ยอมรับกันว่าแสงจะมีผลกระทบอย่างมากต่อคนทำงาน เพราะถ้าแสงสว่างในการทำงานพอเหมาะหรือพอดีต่อการทำงานจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นอย่างยิ่ง

1.4 สี เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลอีกอย่างหนึ่งในการที่จะทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานของคนงานเพื่อทำให้คนงานมีความพึงพอใจในการทำงานและทำให้ผลผลิตเป็นไปตามความต้องการ

1.5 ลักษณะภูมิอากาศองค์ประกอบนี้จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับสุขภาพและความสะดวกสบายของคนงาน เพราะร่างกายของคนจะพยายามรักษาระบบประสาท และระบบภายในร่างกายให้มีอุณหภูมิคงที่ โดยจะรักษาความสมดุลในร่างกายให้เป็นปรกติอยู่ตลอดเวลา

1.6 สภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น สถานที่บริการต่าง ๆ ได้แก่ โรงอาหารบริการแก่พนักงาน ห้องประชุม ห้องน้ำ อุปกรณ์สำนักงาน บริเวณที่จอดรถ บริเวณสันตนาการ

2. สภาวะด้านจิตใจ ได้แก่ ความเหนื่อยล้า (Fatigue) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของสภาพร่างกายหลังจากได้กระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดผ่านไป เช่น การนั่งทำงานประจำบนเก้าอี้ตัวหนึ่งติดต่อกันเป็นเวลานานเกินไป อาจทำให้เมื่อยกล้ามเนื้อบางส่วนจนไม่สามารถทำงานต่อไปได้ หรือหลังจากทำงานหนักสักระยะหนึ่งก็อาจจะรู้สึกเหน็ดเหนื่อย หายใจถี่ และทำให้กำลังลดลง และความเหนื่อยล้าอาจจะมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ

2.1 การใช้พลังงานมาก เช่น การใช้แรงในการทำงานมาก การใช้ความคิดมากหรือสูญเสียพลังงานมาก

2.2 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น แสงสว่างไม่เพียงพอทำให้ต้องเพ่งสายตานาน อากาศร้อน การถ่ายเทอากาศไม่ดี

2.3 การทำงานที่ซ้ำซาก เกิดความล้าทั้งทางสายตา หรือนั่งนาน ๆ

3. สภาวะด้านความมั่นคงปลอดภัย

3.1 ป้องกันมิให้สภาพของเครื่องจักร เครื่องมือ สถานที่ทำงานและสิ่งแวดลอมเป็นอันตรายต่อลูกจ้าง

3.2 ป้องกันร่างกายลูกจ้างมิให้ได้รับอันตรายโดยจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายให้ลูกจ้าง สวมใส่

3.3 ป้องกันมิให้ลูกจ้างเข้าทำงานในลักษณะอาการที่จะเป็นอันตราย

3.4 ป้องกันมิให้ลูกจ้างทำงานผิดวิธีการ หรือฝ่าฝืนข้อกำหนดเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย

4. สถานะด้านเวลาการทำงาน

4.1 การทำงานเป็นกะ

4.2 การทำงานครบ 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ปัจจุบันประเทศในแถบยุโรปและอเมริกา ได้มีการเปลี่ยนแปลงตารางการทำงานจากแบบเดิม คือ ทำงานวันละ 8 ชั่วโมง เป็นเวลา 5 วัน มาเป็นให้สามารถทำงานเพิ่มขึ้นได้ เช่น ทำงานวันละ 10 ชั่วโมง เป็นเวลา 4 วัน ต่อสัปดาห์หรืออาจจะทำงานรวมชั่วโมงเอาไว้ได้ เช่น วันจันทร์ 10 ชั่วโมง วันอังคาร 8 ชั่วโมง วันพุธ 12 ชั่วโมง วันพฤหัสบดี 10 ชั่วโมง

4.3 การทำงานแบบยืดหยุ่น โดยให้เลือกว่าจะมาถึงที่ทำงานในเวลาใดและควรกลับเวลาใดแต่ทุกคนจะต้องมาทำงานในเวลาที่กำหนดไว้ส่วนใหญ่แล้วจะกำหนดไว้คือช่วงเวลา 9.00 – 15.00 น.

4.4 การทำงานในเวลาปกติในปัจจุบันประกาศกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดและให้โรงงานหรือสถานประกอบการเปิดทำการในเวลาปกติ

4.5 การทำงานล่วงเวลา ในกรณีที่นายจ้างได้กำหนดเวลาทำงานปกติไว้แล้วหากนายจ้างมีความจำเป็นที่จะให้ลูกจ้างทำงานนอกหรือเกินเวลาที่กำหนดไว้ ก็อาจกระทำได้ภายใต้เงื่อนไขและเรียกการทำงานในช่วงนี้ว่า การทำงานล่วงเวลา

4.6 เวลาพัก ในระหว่างเวลาทำงานเพื่อให้ลูกจ้างได้หยุดพักผ่อนคลายความเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้า นายจ้างจะต้องกำหนดเวลาพักให้ลูกจ้าง

4.7 วันหยุด นายจ้างต้องจัดให้ลูกจ้างได้หยุดงานในวันหยุด 3 ประเภท คือ (1) วันหยุดประจำสัปดาห์ (2) วันหยุดตามประเพณี และ (3) วันหยุดพักผ่อนประจำปี

4.8 การทำงานในวันหยุด ในกรณีที่นายจ้างได้กำหนดวันหยุดประจำสัปดาห์วันหยุดตามประเพณีหรือวันหยุดพักผ่อนประจำปีไว้แล้ว หากนายจ้างมีความจำเป็นที่จะให้ลูกจ้างทำงานในวันหยุดที่กำหนดไว้ ก็อาจจะทำได้ภายใต้เงื่อนไขตามกฎหมายกำหนดได้และเรียกการทำงานในช่วงนี้ว่าการทำงานในวันหยุด

4.9 วันลา พนักงานสามารถลางานได้ตามกฎหมาย คือ (1) ลาป่วย (2) ลาคลอดบุตร (3) ลาเพื่อรับราชการทหาร และ (4) ลาเพื่อเข้ารับการศึกษาอบรม

ลิทวิน และ สตริงเกอร์ (Litwin และ Stringer 1968 , สุชาติ พรหมรักษ์, 2554 : 14) ศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่ทำให้บรรยากาศขององค์กรนำทำงานหรือไม่ นั่น พบว่า ความชัดเจนเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานการรับรู้ความท้าทายของงานจะเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐาน ในทำนองเดียวกันการรับรู้ผลของการปฏิบัติงาน เท่ากับเป็นการบอกให้พนักงานรู้ถึงความแตกต่างระหว่างงานที่ทำได้ กับมาตรฐานที่องค์กรคาดหวัง การรับรู้ตัวเองเป็นสิ่งกระตุ้นและจุดใจความต้องการประสบความสำเร็จในงานอันจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และพัฒนาไปสู่การเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในที่สุด

กาลเวล (Carvell 1970 , สุชาติ พรหมรักษ์, 2554 : 14) พบว่า บรรยากาศขององค์กรที่มีมิตรภาพไมตรีจิต นอกจากจะเป็นการสนองความต้องการทางด้านสังคม (Need of Belonging) แล้ว ยังช่วยลดอัตราการลาออกและการเปลี่ยนงานด้วย

องค์ประกอบของการสร้างบรรยากาศ (Function of Climatics) ในการทำงานให้สำเร็จมีความจำเป็นจะต้องสร้างบรรยากาศการทำงานตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้ายเพราะปัจจุบันนี้การทำงานให้เป็นมาตรฐานและมีคุณภาพดี ผู้ร่วมงานมีการช่วยเหลือกันจะสามารถสร้างความสัมพันธ์และบรรยากาศที่ดีอย่างยาวนาน การสร้างบรรยากาศการทำงานมีสิ่งที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้ (ระวีง เนตรโพธิ์แก้ว, 2542 : 130-132)

1. คุณลักษณะของผู้นำ เป็นผู้มีส่วนสร้างบรรยากาศให้เกิดขึ้นในองค์กรเป็นอย่างมาก เช่น มีลักษณะการพูดคุยแบบสร้างสรรค์ มีจิตวิทยาการถ่ายทอดแนะนำ การสั่งงานด้วยความเป็นกันเอง รวมทั้งการมีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
2. การปฏิบัติตัวเข้าสังคม โดยการศึกษาถึงขนบธรรมเนียมประเพณี แล้วกระทำตัวให้สอดคล้องและถูกต้องตามกาลเทศะทั้งสังคมเมืองและชนบท เป็นการปรับตัวเข้ากับสังคมอย่างเหมาะสม ทำให้บรรยากาศของความร่วมมือในการทำงานเกิดขึ้น
3. การเลือกบุคคลเข้าทำงาน จะต้องพิจารณาถึงคุณสมบัติโดยสารยึดถือความรู้ความสามารถเป็นหลัก ไม่ควรใช้วิธีการเลือกผู้ที่เป็นพรรคพวกของตน ญาติพี่น้องเพราะจะทำให้เสียระบบบังคับบัญชา ทำลายขวัญและกำลังใจผู้อื่น
4. ลักษณะของความร่วมมือที่ดี เป็นการประสานงานของบุคลากรโดยสมาชิกขององค์กรจะทำงานสนับสนุนซึ่งกันและกัน เป็นการร่วมสร้างบรรยากาศแบบถ้อยอาศัยอยู่ร่วมทำงานกันด้วยความรักความเห็นใจ
5. ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพ ได้แก่ การใช้อำนาจหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา ถ้าหากเป็นแบบทางการมากเกินไปจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้สึกอึดอัด ซึ่งการสั่งการของผู้บังคับบัญชาจะต้องเสริมสร้างบรรยากาศที่ดี จะทำให้การทำงานราบรื่น

6. การติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยปกติจะนิยมใช้การสื่อสารแบบสองทางกล่าวคือ ผู้บังคับบัญชาสั่งการใด ๆ ผู้ใต้บังคับบัญชาก็สามารถแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะแนวความคิดที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้

7. การตัดสินใจ เป็นลักษณะของการสั่งการที่กระทำด้วยความรอบคอบและถ้าเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมก็จะสามารถสร้างบรรยากาศที่ดี โดยเฉพาะการรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจจะต้องสมบูรณ์และครบถ้วน จะได้ป้องกันความผิดพลาดต่าง ๆ

8. การควบคุม เป็นมาตรการทางด้านบริหารเพื่อสอดคล้องดูแลความสำเร็จซึ่งจำเป็นต้องกระทำอย่างเป็นระบบมีการมอบหมายหน้าที่ชัดเจนทำให้ผลงานประสบความสำเร็จตามต้องการ พร้อมกับการสร้างบรรยากาศของความภาคภูมิใจให้เกิดขึ้น

9. การให้รางวัลเป็นการสร้างความรู้สึที่ดีโดยปกติจะพิจารณาจากผลงานและในบางครั้งก็จะพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลประกอบ ซึ่งระบบการให้รางวัลจะช่วยกระตุ้นการทำงาน สร้างบรรยากาศให้ผู้ใ้รับมีกำลังใจมากยิ่งขึ้น

10. การแก้ปัญหาความขัดแย้ง เพื่อให้้องค์กรสามารถทำงานร่วมกันลดปัญหาการพิจารณา การอุทธรณ์และการร้องทุกข์ แต่กลับเสริมสร้างความรักความสามัคคี โดยใช้วิธีการต่อรองและการเจรจาแบบสันติวิธี

อิริบิเนค และ ออทโต้ (Hrebiniak และ Alutto 1972 , สุชาติ พรหมรักษ์, 2554 : 14) พบว่าความไว้วางใจระหว่างบุคคลจะมีความสำคัญต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ที่อยู่ร่วมกันในสังคม การที่บุคคลเห็นว่าสภาพแวดล้อมทางสังคม ในองค์กรมีลักษณะของการร่วมมือช่วยเหลือเป็นมิตร จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรแต่ถ้าองค์กรใดมีลักษณะของการขาดความร่วมมือหรือมีความเป็นมิตรน้อยก็จะทำให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

พงศ์ หรดาล (2546 : 118) การทำงานในองค์กรจะอาศัย แต่เพียงพวกใดพวกหนึ่งไม่ได้ ต้องพยายามให้บุคคลทั้งสี่ที่สรอบตัวโดยมีความร่วมมือช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานด้วยกัน จึงจะทำให้การทำงานในหน่วยงานประสบความสำเร็จด้วยดีแนวทางที่จะทำงานร่วมกับบุคคลต่าง ๆ ในองค์กรได้ดี จะต้องนำเกณฑ์ในเรื่องมนุษยสัมพันธ์มาใช้ดังต่อไปนี้

1. หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชานั้น บุคคลากรในองค์กรจะมีจุดอ่อนและทำให้เกิดการขาดความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาหลายประการกล่าวคือ

1.1 ขาดการติดต่อพบปะกับผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้เนื่องจากมีงานมากเกินไป มีเจตคติไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา การเข้าพบผู้บังคับบัญชามีขั้นตอนยุ่งยาก กลัวคนอื่นหาว่าประจบสอพลอหรือเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเข้าไปติดต่อก็สามารถทำงานตามหน้าที่ได้

1.2 ไม่เคยรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ จึงทำให้ขาดการติดต่อ

1.3 ลักษณะการทำงานของผู้บังคับบัญชาไม่เปิดโอกาสให้มีเวลาพอที่จะเข้าไปขอคำปรึกษาแนะนำ

1.4 กลัวว่าจะต้องทำงานเพิ่มขึ้นหรือมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงวิธีการทำงานของตนตามแนวคิดของผู้บังคับบัญชาที่อาจเปลี่ยนไปตามอารมณ์

2. หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในการทำงานทุก ๆ หน่วยงานหรือองค์การย่อมจะมีเพื่อนร่วมงานหรือคนทำงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน การได้รับข้อเสนอแนะหรือการปรึกษาหารือจากเพื่อนร่วมงานจะทำให้ได้แนวทางในการปฏิบัติงานดีขึ้นหรือทำให้งานได้รับความสำเร็จดียิ่งขึ้น ดังนั้นเพื่อนร่วมงานจึงเป็นผู้ที่มีความสำคัญในการทำงานและวิธีที่สร้างความสัมพันธ์อันดีแก่เพื่อนร่วมงานมีดังต่อไปนี้

2.1 สร้างความคุ้นเคยให้เกิดความไว้วางใจ

2.2 แสดงความจริงใจและบริสุทธิ์ใจ

2.3 ไม่วิพากษ์วิจารณ์และไม่คิดนินทา

2.4 ยกย่องชมเชยตามควรแก่โอกาส

2.5 อย่าขัดท้อความผิดให้เพื่อน

2.6 ให้ความร่วมมือในการทำงานด้วยความจริงใจ

2.7 รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน

2.8 มีความสุข เข้มแข็ง หนักแน่น ไม่หุบปาก เสมอต้นเสมอปลาย

2.9 ไม่ยกตนข่มเพื่อน

2.10 มีใจกว้างพอประมาณ รู้จักที่จะ “ให้” บ้าง

2.11 พบปะสังสรรค์กับเพื่อนตามสมควร

2.12 ให้ความช่วยเหลือเท่าที่ทำได้ เมื่อเพื่อนได้รับความเดือดร้อน

3. หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในการทำงานในหน่วยงานทุก ๆ หน่วยงานผู้ที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำให้เกิดนโยบายและเป้าหมายของกิจกรรมต่าง ๆ ในหน่วยงานดำเนินไปตามที่ผู้บริหารต้องการก็คือผู้บังคับบัญชาและงานสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับบุคคลเหล่านี้ โดยมากแล้วผู้บริหารส่วนใหญ่มักจะละเลยผู้บังคับบัญชา จึงทำให้ผู้บังคับบัญชาท้อถอย และเป็นเหตุให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้บังคับบัญชามีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน โดยทั่วไปจะมีสาเหตุมาจาก

3.1 ผู้บังคับบัญชาอวดดี

3.2 ผู้บังคับบัญชาให้คำสั่งที่กำกวมหรือออกคำสั่งไม่ชัดเจน และไม่สมบูรณ์

- 3.3 กำหนดเส้นตายให้ผู้ได้บังคับบัญชาโดยไม่บอกให้รู้ล่วงหน้า
- 3.4 ไม่ต่อสู้หรือสนับสนุนผู้ได้บังคับบัญชาให้เจริญก้าวหน้า
- 3.5 ไม่จัดเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ ให้เพียงพอในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา
- 3.6 ปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาเหมือนทาส
- 3.7 ทำตัวเป็นนายหรือบังคับบัญชาอยู่ตลอดเวลา
- 3.8 ไม่สนใจต่อสวัสดิการ หรือสวัสดิภาพของผู้ได้บังคับบัญชา
- 3.9 ประเมินผลผู้ได้บังคับบัญชาโดยมองเรื่องส่วนตัวและไม่มองที่ผลการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์

1. ทำให้เข้าใจธรรมชาติในด้านต่าง ๆ ของมนุษย์
2. ทำให้เข้าใจความต้องการพื้นฐานของมนุษย์และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานเหล่านั้นได้ทั้งที่เหมือนกันและแตกต่างกัน
4. ทำให้เกิดความราบรื่นในการคบหากับบุคคลอื่น
5. ทำให้ได้รับความรัก ความเชื่อถือ ศรัทธา จากบุคคลในครอบครัว องค์กรและสังคม

โดยรวม

6. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานจนบรรลุเป้าหมาย
7. สามารถลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน
8. ทำให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน มีความสามัคคีปรองดอง รักองค์กรและทำให้องค์กรมีความมั่นคง
9. เป็นปัจจัยสำคัญในการประสานประโยชน์ของสังคม ป้องกันและแก้ปัญหาเศรษฐกิจการเมืองได้
10. ทำให้ทุกคนมีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันคำนึงถึงประโยชน์โดยรวม
11. ทำให้ตนเองและผู้อื่นมีความสุข

ข้อควรระวังในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

1. ระวังการแสดงสีหน้า กิริยาท่าทางและบุคลิกภาพ
2. การโต้แย้ง การถกเถียงเพื่อเอาชนะ
3. การตำหนิติเตียนผู้อื่น ทั้งต่อหน้าและลับหลัง
4. การพูดเรื่องของตนเอง การพูดโอ้อวด ยกตนข่มท่าน
5. การพูดเพื่อเจ้อ การพูดประชดประชัน นินทาว่าร้าย
6. การไม่สนใจฟังผู้อื่น
7. การแสดงความอิจฉา

8. การแสดงความอยากได้ ใจแคบ
9. การแสดงความเห็นแก่ตัวเองมากกว่าส่วนรวม
10. การแสดงความโมโหจนเฉียว
11. การแสดงการเลือกที่รักที่เกลียด
12. การแสดงอำนาจเหนือผู้อื่น
13. การแสดงความไม่แน่นอน ใจรวนเร ไม่รักษาคำพูด
14. การโยนความผิดให้ผู้อื่น
15. การแสดงความเป็นระเบียบ จู้จุกจิกเกินไป
16. การลืมนึกถึงความสำคัญของผู้อื่น ชอบใช้อำนาจกับผู้อื่น
17. การมีอคติความลำเอียงต่อผู้อื่น โดยเฉพาะเชื้อชาติ ศาสนา
18. การแสดงพฤติกรรมบางอย่างจนเคยชิน เช่น กิริยา มารยาทที่ไม่สุภาพไม่เหมาะสม

จากแนวความคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน คือบรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การมีปฏิสัมพันธ์จากเพื่อนร่วมงาน คือ ได้รับความร่วมมือในเรื่องงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี บุคลากรในสำนักงานมีความจริงใจต่อกันมีการประสานงานกันเป็นอย่างดีในการทำงาน ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง ไม่ได้มีความยุ่งยากในการทำงานจากบุคลากรในองค์การ

2.2 ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน

คาห์น (Kahn 1964 , อ้างถึงใน อุษณะ อำนาจสกุลฤทธิ 2551 : 15) กล่าวว่า ในองค์การหนึ่ง ๆ สมาชิกต้องมีข่าวสารข้อมูลที่แน่นอนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนในการปฏิบัติงาน ดังนั้นกระบวนการสื่อสารและกระจายข่าวสารจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์การ เพราะบุคคลเจ้าของบทบาทจะแสดงออกซึ่งบทบาทที่เหมาะสมได้มากน้อยเพียงใดบุคคลจะต้องรู้ว่าอะไรคือความคาดหวังของบุคคลอื่น ๆ ที่มีต่อตัวเขา ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลเจ้าของบทบาทต้องรู้ขอบเขตของกิจกรรมได้รับความรับผิดชอบของตน ซึ่งผลของความไม่ชัดเจนหรือคลุมเครือในบทบาทจะนำไปสู่ความตึงเครียดทางอารมณ์ ความไม่พึงพอใจในงาน ความไม่ผูกพันกับงาน สูญเสียความเชื่อมั่นในตนเองในการทำหน้าที่ตามบทบาทของตน

เชลดอน และคณะ (Sheldon and others 1970, อ้างถึงใน อุษณะ อำนาจสกุลฤทธิ์, 2551 : 15) เป็นนักวิชาการที่ค้นพบว่า ปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร และระดับตำแหน่ง โดยอธิบาย ดังนี้

อายุ จากการศึกษาพบว่า ยิ่งสมาชิกขององค์กรอายุมากขึ้นเท่าไรก็จะมีผลผูกพันกับองค์กรมากขึ้นเท่านั้นเนื่องจากการสะสมประสบการณ์ในองค์กรไว้มากขึ้นคือ ตัวแปรในด้านอายุมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร

เพศ จากการศึกษาพบว่า เพศหญิงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากข้อจำกัดทางด้านอาชีพมากกว่า เนื่องจากเพศหญิงค่อนข้างจะหางานทำได้ยากกว่าเพศชาย จึงมีความรักและผูกพันต่อองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่มากกว่า ผู้หญิงมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงน้อยกว่าผู้ชาย

ระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรแบบผกผัน คนที่มีการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าคนที่มีการศึกษาน้อยกว่า เนื่องจากคนที่มีการศึกษาสูงมักจะมีความผูกพันต่อวิชาชีพของตนเองมากกว่าความผูกพันต่อองค์กร

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร จากการศึกษาพบว่า สมาชิกในองค์กรที่ทำงานอยู่กับองค์กรนานมากเท่าไร ก็ยิ่งมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น เนื่องจากการมีอายุงานมากแนวโน้มในการยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรรวมทั้งความผูกพันต่อองค์กรจะมีมากขึ้น

ระดับตำแหน่ง จากการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร สมาชิกขององค์กรที่ครองตำแหน่งสูงขึ้น จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น เนื่องจากการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจะทำให้สามารถเข้าถึงรางวัลตอบแทนที่สำคัญขององค์กร

เซอร์ริงตัน (Cherrington 1994, อ้างถึงใน สามารต สุภรณ์อักษรณ์, 2544 : 17) ได้สรุปความผูกพันต่อองค์กรว่าเกิดจากปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ผู้ที่มีอายุมากและมีอายุงานทำงานในองค์กรนาน จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ผู้ที่มีแรงจูงใจภายในมากจะมีความผูกพันมากเพศหญิงมีแนวโน้มผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย ตลอดจนผู้ที่มีการศึกษาน้อยจะผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง
2. ลักษณะของงาน ได้แก่ การได้ทำงานที่มีความสำคัญ การได้มีส่วนร่วมในงานจะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรสูง และหากมีความขัดแย้งบทบาทและเกิดความสับสนในงาน จะทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรลดลง
3. ลักษณะขององค์กร ได้แก่ องค์กรที่มีการกระจายอำนาจ และการให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

4. ลักษณะประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงานการคาดหวังที่ ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กรและเห็นว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้

บุชานัน (Buchanan 1947 , อ้างถึงใน อุษณะ อานาจสกุลฤทธิ์, 2551 : 17) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1. ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อหน่วยงานหรือได้รับการยอมรับจากองค์กร ซึ่งการยอมรับจากองค์กรเป็นเสมือนรางวัลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน รู้สึกว่าเขาสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรได้ และการปฏิบัติงานของเขาได้รับการยอมรับว่ามีคุณค่า การยอมรับแสดงได้หลายลักษณะ เช่น การได้รับรางวัล การได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับเชื้อเชิญทางสังคม ทำให้สถานภาพทางองค์กรสูงขึ้น ซึ่งการยอมรับจากองค์กรมากเท่าใดก็จะยิ่งมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น เนื่องจากเขาเห็นว่าองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของเขาที่จะทำให้อื่นๆ ยกระดับความสำเร็จตนได้

2. ความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร จากการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันขององค์กรของสมาชิกด้วย กล่าวคือ หากสมาชิกรู้สึกว่าคุณค่าที่เขาทำงานอยู่ด้วยความน่าเชื่อถือและมั่นคงเพียงพอ เขาก็จะมีความรู้สึกอยากทำงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ และมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรตามไปด้วย จากการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความมีชื่อเสียงของหน่วยงาน และความมีเกียรติของวิชาชีพความจงรักภักดี ของอาจารย์มหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกาพบว่า ความรู้สึกมีเกียรติชื่อเสียงในสถาบันมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อสถาบันหรือองค์กร ซึ่งความจงรักภักดีเป็นส่วนหนึ่งของความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความมั่นคงในการทำงาน หากผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าหน่วยงานที่เขาทำงานอยู่ไม่ได้สร้างความมั่นใจว่าเขาจะถูกไล่ออกอย่างไม่ชอบธรรมก็จะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่รู้สึกมั่นคงในการทำงานกับองค์กรและขาดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรนั้น

3. ทักษะของผู้ร่วมงานต่อองค์กร จากการศึกษาพบว่า เป็นตัวกำหนดระดับความผูกพันต่อองค์กรหนึ่ง เนื่องจากสมาชิกจะได้รับอิทธิพลจากการเข้าสังคมกับกลุ่มผู้ร่วมงานและหากกลุ่มผู้ร่วมงานส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและมีความผูกพันกับองค์กร สมาชิกผู้นั้นก็จะมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีและมีความผูกพันต่อองค์กรด้วย

4. ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร หรือ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งก็เช่นเดียวกับปัจจัยข้างต้น กล่าวคือ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากการปฏิบัติงานเมื่อเปิดโอกาสให้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเพื่อตอบสนองความต้องการ ดังนั้น หากสมาชิกขององค์กรมีความพึงพอใจการเลื่อนตำแหน่งขององค์กรแล้วก็มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น

ในทางตรงกันข้ามหากไม่พอใจในระบบเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจะทำให้ขาดความผูกพันต่อองค์กร

สกาเวิร์ตน์ อินทสมิต (2543 : 37-38) ได้สรุปปัจจัยหรือสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร
2. ลักษณะของบทบาทและงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานที่มีความสำคัญ งานที่มีบทบาทชัดเจน และบทบาทที่สอดคล้องกับตนเอง
3. ลักษณะด้านโครงสร้างขององค์กร ได้แก่ ระบบขององค์กรที่มีแบบแผน การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการบริหาร และการมีส่วนเป็นเจ้าขององค์กร
4. ประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ทักษะคติที่มีต่อผู้ร่วมงานในองค์กร การพึ่งพาผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกว่างานมีความสำคัญ

Mowday et al. (1982 อ้างถึงใน วรพันธ์ เศรษฐแสง, 2548 : 50) ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (affective commitment) ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (personal factors) ได้แก่ ความคาดหวังต่องาน ความผูกพันทางจิตใจ ปัจจัยด้านทางเลือกในงาน และลักษณะส่วนบุคคล
2. ปัจจัยด้านองค์กร (organizational factor) ได้แก่ ประสบการณ์เมื่อเริ่มเข้าทำงาน ขอบเขตของงาน การนิเทศงาน ความสอดคล้องของเป้าหมาย และลักษณะขององค์กร ลักษณะของงานต่าง ๆ เช่น งานที่มีความท้าทาย การให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความสอดคล้องของเป้าหมายบุคคลกับองค์กร นอกจากนี้ลักษณะองค์กร เช่น การให้ความสนใจต่อบุคคล การทำให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นเจ้าขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
3. ประสบการณ์ทำงาน (work experience) ที่บุคคลได้รับจากการเป็นสมาชิกขององค์กร ได้แก่ สัมพันธภาพในองค์กรและรูปแบบการบริหารงานของผู้บริหาร
4. โครงสร้างองค์กร (organizational structure) ได้แก่ ขนาดขององค์กรการรวมอำนาจการกระจายอำนาจ การแบ่งสายการบังคับบัญชา

วิชัย แหวนเพชร (2543 : 141-142) ได้กล่าวไว้ว่า พื้นฐานที่สำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานซึ่งสามารถส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาวมีดังต่อไปนี้

1. งาน (job) คือ ตัวงานที่เขาได้ไปทำอยู่ หมายความว่า หากบุคคลมีความชอบ ความถนัด และความสนใจในงานนั้น ก็ย่อมจะมีความพึงพอใจในงานนั้นเป็นทุนเดิม และในขณะที่เขาทำงานไป โอกาสที่เขาจะเรียนรู้งาน เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จะมีมากขึ้น

2. ค่าจ้าง (wage) เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญที่ทำให้บุคคลอยากทำงานในหน่วยงานนั้นหรือไม่ การให้ค่าจ้างในอัตราที่เหมาะสม และมีความยุติธรรมกับพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งหรือคุณสมบัติใกล้เคียงกัน

3. โอกาสที่ได้เลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (promotion) ซึ่งเป็นผลต่อเนื่องมาจากผลของการปฏิบัติงาน

4. การยอมรับ (recongntion) ทั้งจากผู้บังคับบัญชาผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน หากมีการยอมรับเขาในบทบาท ย่อมทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น การให้เกียรติให้การยอมรับ รับฟังความคิดเห็นต่อบุคคลย่อมทำให้เขาเกิดความพึงพอใจได้

5. สภาพการทำงาน (working condition) เป็นสภาพโดยทั่วไปของสถานที่ทำงาน เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย

6. ผลประโยชน์ (benefit) และสวัสดิการ (services) หมายถึง สิ่งที่พนักงานได้รับตอบแทนจากผลการปฏิบัติงานนอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น บ้านเช่า บ้านญาติ ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก ค่าน้ำมันรถ ฯลฯ

7. ผู้บังคับบัญชา (leader) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมาก ได้แก่ บุคลิกลักษณะของผู้บังคับบัญชา ทักษะในการบริหารงาน การรู้หลักจิตวิทยา หลักมนุษยสัมพันธ์ ความสามารถที่จะแก้ไขปัญหาหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงาน

8. เพื่อนร่วมงาน (co-workers) หากมีเพื่อนร่วมงานที่ดีในองค์กรย่อมส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้น

9. องค์กรและการจัดการ (organization and management) หมายถึง องค์กรใดที่มีชื่อเสียงในการทำงาน ย่อมทำให้เกิดการยอมรับ เกิดความพึงพอใจในองค์กรนั้น

ดันแฮม และแคสตันเด้า (Dunham and Castaneda 1994, อ้างถึงใน นงเยาว์ แก้วมากต, 2542 : 22) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทางจิตใจ ได้แก่
 - 1.1 การรับรู้คุณลักษณะงาน ในแง่ความเป็นอิสระของงาน (Task Autonomy)
 - 1.2 ความสำคัญของงาน (Task Significance)
 - 1.3 เอกลักษณ์ของงาน (Task Identity)
 - 1.4 ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety)
 - 1.5 ผลย้อนกลับของหัวหน้า (Supervisory Feedback)
 - 1.6 การพึ่งพาได้ขององค์กร (Organizational Dependability)
 - 1.7 การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร (Perceived Participatory Management)

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ได้แก่
 - 2.1 อายุ (Age)
 - 2.2 อายุงาน (Tenure)
 - 2.3 ความพึงพอใจในอาชีพ (Career Satisfaction)
 - 2.4 ความตั้งใจที่จะลาออก (Intent to Leave)
3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ประกอบด้วย
 - 3.1 ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน (Coworker Commitment)
 - 3.2 การพึ่งพาได้ขององค์กร (Organizational Dependability)
 - 3.3 การมีส่วนร่วมในการบริหาร (Participatory Management)

สตีแยร์ส (Steers 1977 , อ้างถึงใน วลีรัตน์ สุขวัฒนวินากุล, 2553 : 12) ได้รวบรวมผลการศึกษานักวิชาการหลายท่านแล้วนำมาสร้างกรอบแนวคิดเพื่อการศึกษาถึงที่มาหรือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อองค์กร และผลที่ตามมาของการมีความผูกพันต่อองค์กร และได้นำเสนอแบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งแบบจำลองออกเป็น 3 ส่วนสำคัญคือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน
2. ลักษณะงานที่ทำ (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มค่าให้กับตนเอง
3. ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (Work Experience) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณที่มีความสำคัญต่อองค์กร องค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังได้รับการตอบสนอง ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

Allen and Meyer (1990 อ้างถึงใน อรวรรณ อยู่คง, 2546 : 21) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งที่เกิดจากความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (affective commitment) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (personal characteristic)
2. คุณลักษณะงาน (job characteristic)
3. ประสบการณ์ทำงาน (work experience)
4. คุณลักษณะโครงสร้าง (Structural characteristic)

O'Reilly (1981 อ้างถึงใน วรพันธ์ เศรษฐแสง, 2548 : 49) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความเชื่อทางจิตวิทยาของบุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ รวมทั้งความรู้สึกผูกพันต่องาน ความจงรักภักดีและความเชื่อศรัทธาในค่านิยมขององค์การ โดยความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย 3 ลักษณะดังนี้

1. การยินยอมทำตาม (compliance) คือ การที่บุคคลยอมทำตามความต้องการขององค์การ
2. การยึดถือตามเจตนารมณ์ขององค์การ (identification) คือ การที่บุคคลยอมทำตามความต้องการขององค์การและรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ
3. การซึมซับค่านิยมในองค์การ (internalization) คือ การที่คนรับเอาค่านิยมขององค์การมาเป็นค่านิยมของตนเอง

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎี ของสตีเวิร์ส (Steers 1977 , อ้างถึงใน วลีรัตน์ สุขวัฒน์ วนากุล, 2553 : 12) ด้านประสิทธิภาพการทำงานมาเป็นตัวแปรอิสระในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณค่าที่มีความสำคัญต่อองค์การ องค์การเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังได้รับการตอบสนอง ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ ซึ่งสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก และเป็นคุณสมบัติที่ทุกองค์การควรมีเนื่องจากความผูกพันจะเป็นแรงจูงใจให้พนักงานทำงานในองค์การอย่างเต็มที่ มุ่งมั่น ตั้งใจพร้อมที่จะยอมรับเป้าหมายขององค์การและมีความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การ เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (BAY) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2488 และได้นำหลักทรัพย์เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2520 ปัจจุบันเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีเงินให้สินเชื่อและเงินฝากใหญ่เป็นอันดับ 5 ของประเทศ และเป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจรแก่ทั้งลูกค้าธุรกิจ และลูกค้าบุคคล(<http://www.krungsri.com>)



เหตุการณ์สำคัญ

3 มกราคม 2550 จีอี มั่นนี้ ซึ่งเป็นสถาบันการเงินเพื่อรายย่อยชั้นนำของโลกได้บรรลุข้อตกลงการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาซึ่งสะท้อนถึงความตั้งใจและความเชื่อมั่นในธนาคารฯ โดยมีเป้าหมายที่จะยกระดับการผลานความสามารถทางธุรกิจของสององค์กรเพื่อให้ธนาคารฯเป็นธนาคารที่ให้บริการครบวงจรชั้นนำของประเทศไทย

14 กุมภาพันธ์ 2551 ธนาคารฯเข้าซื้อกิจการบริษัท จีอี แคปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) (GECAL) เสร็จสมบูรณ์ โดย ณ วันโอนกิจการ GECAL มีสินทรัพย์รวม 78,010 ล้านบาท และเงินให้สินเชื่อสุทธิรวม 75,283 ล้านบาท ซึ่งส่งผลให้พอร์ตสินเชื่อของธนาคารฯเติบโตขึ้นประมาณร้อยละ 17 ณ วันโอนกิจการ และต่อมา GECAL เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท อยุธยา แคปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) (AYCAL)

8 เมษายน 2552 ธนาคารฯดำเนินการเข้าซื้อหุ้นธนาคาร เอไอจี เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน) (AIGRB) และ บริษัท เอไอจี คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด (AIGCC) เสร็จสมบูรณ์ ในราคารวม 1,605 ล้านบาท โดยทำให้ธนาคารฯมีสินทรัพย์เพิ่มขึ้นประมาณ 32,800 ล้านบาท มีฐานสินเชื่อเพิ่มขึ้น 21,900 ล้านบาท เงินฝากเพิ่มขึ้น 18,600 ล้านบาท และมีจำนวนบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นประมาณ 222,000 บัตร

9 กันยายน 2552 ธนาคารฯ เข้าซื้อกิจการบริษัท ซีเอฟจี เซอร์วิส จำกัด (CFGS) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของ บริษัทอเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป อิงค์ จำกัด เสร็จสมบูรณ์ ทั้งนี้ CFGS เป็นหนึ่งในผู้ให้บริการไมโครไฟแนนซ์โดยเฉพาะสินเชื่อที่ใช้ทะเบียนรถเป็นหลักประกัน มีเครือข่ายสาขากว่า 163 แห่งทั่วประเทศ และเป็นที่ยูจิกกันดีในนาม "ศรีสวัสดิ์ เงินดีคือ"

5 พฤศจิกายน 2552 ธนาคารกรุงศรีอยุธยาเข้าซื้อธุรกิจการเงินเพื่อผู้บริโภคของจีอี แคปิตอล ในประเทศไทย เสร็จสมบูรณ์ การเข้าซื้อครั้งนี้ทำให้ธุรกิจการเงินเพื่อลูกค้ารายย่อยของธนาคารกรุงศรีอยุธยาเติบโตเร็วขึ้น และทำให้สัดส่วนสินเชื่อรายย่อยของธนาคารเพิ่มขึ้นจาก 36% เป็น 42% ของสินเชื่อรวม และจะส่งผลให้ขีดความสามารถในการแข่งขันของธนาคารเพิ่มขึ้น ด้วยขนาดที่ใหญ่ขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ และความหลากหลายยิ่งขึ้นในบริการหลักของธุรกิจการเงินเพื่อลูกค้ารายย่อยของธนาคาร การผนวกธุรกิจของจีอี มั่นนี้ ประเทศไทย เข้ากับธนาคาร ทำให้ธนาคารกรุงศรีอยุธยากลายเป็นผู้ให้บริการบัตรเครดิตรายใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ด้วยจำนวนบัตรหมุนเวียนในระบบมากกว่า 3 ล้านใบ และให้บริการลูกค้ากว่า 8 ล้านราย

25 มกราคม 2555 คณะกรรมการธนาคารมีมติอนุมัติเห็นชอบให้ธนาคารฯ ดำเนินการรับโอนธุรกิจลูกค้ารายย่อยในประเทศไทยของ ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น

จำกัด ("HSBC") ซึ่งประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ธุรกิจสินเชื่อ
อสังหาริมทรัพย์ ธุรกิจเงินฝากส่วนบุคคลและตัวแลกเงิน

18 ธันวาคม 2556 MUFG เป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับธนาคารกรุงศรีอยุธยาแทนจีอี
(เข้าถึงข้อมูล เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2556)

วิสัยทัศน์

ทีมงานกลมเกลียว หนึ่งเดียว

มุ่งมั่นมอบผลิตภัณฑ์และบริการสุดประทับใจ
เพื่อเป็นธนาคารอันดับหนึ่งในใจลูกค้า

ค่านิยมองค์กร

ข้อสัตย์ปฏิบัติถูกต้อง

เรามุ่งมั่นที่จะสร้างความน่าเชื่อถือ มีความเป็นมืออาชีพและปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์

ตามหลักธรรมาภิบาล

ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ

เราทำงานร่วมกันเป็นทีมด้วยความสัมพันธ์อันดีและใจที่เปิดกว้างเพื่อบรรลุความสำเร็จที่
วางไว้

ลูกค้าคือคนสำคัญ

เราให้ความสำคัญต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า พร้อมตอบสนองต่อความ
ต้องการนั้นอย่างสุดความสามารถ

มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ

เราพร้อมจะก้าวสู่ความเป็นผู้นำในการทำเรื่องเงินให้เป็นเรื่องง่าย และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสู่
ความเป็นเลิศในทุกการบริการของเรา

ก้าวทันความเปลี่ยนแปลง

เราพร้อมพัฒนาอย่างต่อเนื่องด้วยการเปิดรับความเปลี่ยนแปลงหรือสิ่งใหม่ที่จะเป็น
ประโยชน์ต่อกรุงศรี

ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นไปตามที่กำหนดไว้ใน “ปรัชญาและสำนึกในการปฏิบัติงาน” หรือ The Spirit and the Letter ที่มุ่งเน้นให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ไม่ยึดถือเฉพาะลายลักษณ์อักษรแต่ให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ ทั้งนี้ ได้มีการกำหนดสิ่งที่ต้องทราบ สิ่งที่ต้องปฏิบัติ และสิ่งที่ต้องระวัง เกี่ยวกับนโยบายสำคัญต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมเรื่องที่ธนาคารให้ความสำคัญและผู้มีหน้าที่ปฏิบัติตามได้เข้าใจชัดเจน ดังนี้

1. ความเป็นเลิศในการปฏิบัติตามระเบียบ
 2. การจ่ายเงินที่ไม่เหมาะสม
 3. ความสัมพันธ์กับผู้จัดหาสินค้า
 4. การควบคุมการค้าระหว่างประเทศ
 5. การป้องกันการฟอกเงิน
 6. ความเป็นส่วนตัว
 7. การทำงานกับรัฐบาล
 8. การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการแข่งขัน
 9. แนวทางการปฏิบัติว่าด้วยการจ้างงานที่เป็นธรรม
 10. สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย และความปลอดภัย
 11. การรักษาความปลอดภัยและการจัดการภาวะวิกฤติ
 12. ทรัพย์สินทางปัญญา
 13. การอำนวยความสะดวก
 14. ความซื่อสัตย์ในผลประโยชน์
 15. การซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายในและการให้คำแนะนำในการซื้อขายหลักทรัพย์
 16. โดยใช้ข้อมูลภายใน
- นอกจากนี้ ธนาคารได้ให้ความสำคัญและกำหนดเป็นนโยบายเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันด้วย

ช่องทางการให้บริการ

สาขาในประเทศจำนวน 610 และสาขาในต่างประเทศจำนวน 4 สาขา
 ศูนย์บริการกรุงศรี เอ็กซ์คลูซีฟ และศูนย์บริการธุรกิจกรุงศรีจำนวน 74 แห่ง
 ตู้เอทีเอ็มจำนวน 4,730 เครื่อง
 ศูนย์บริการกรุงศรี ออโต้ จำนวน 43 สาขา และ 6,300 คีลเลอร์
 ศูนย์บริการกรุงศรี เฟิร์สช้อยส์ จำนวน 45 สาขา และ 12,373 คีลเลอร์
 ศูนย์บริการศรี สวัสดิ์ เงินติดล้อ จำนวน 290 สาขา

รางวัลและการยอมรับ

ปี 2556 ธนาคารกรุงศรี รางวัล “Advertising Campaign of the Year” จาก Asian Banking and Finance Awards 2013 ซึ่งมอบให้กับแคมเปญโฆษณาเงินฝาก ออมทรัพย์มีแต่ได้ ซึ่งมีส่วนผลักดันให้ผลิตภัณฑ์เงินฝากดังกล่าวประสบความสำเร็จอย่างสูง ธนาคารสามารถระดมเงินได้ถึง 112,000 ล้านบาท ภายในระยะเวลาเพียง 3 เดือน

ปี 2556 ธนาคารกรุงศรี รางวัล “Online Banking Initiative of the Year” จาก Asian Banking and Finance Awards 2013 ซึ่งมอบให้กับ Krungsri Mobile Application ธนาคารบนมือถือที่มอบประสบการณ์ใหม่ในการทำธุรกรรมทางการเงินทุกที่ทุกเวลา

ปี 2556 ธนาคารกรุงศรี รางวัล “สุดยอดองค์กรที่น่าทำงานแห่งปี 2556” (2013 Gallup Great Workplace Award) จาก Gallup บริษัทวิจัยและที่ปรึกษาชั้นนำระดับโลก ในฐานะที่ธนาคารให้ความสำคัญกับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ โดยกรุงศรีนับเป็นองค์กรเดียวจากไทยที่ได้รับรางวัลดังกล่าวในปี 2556 จากทั้งหมด 32 องค์กรชั้นนำทั่วโลก

ปี 2556 ธนาคารกรุงศรี รางวัล the Best CFO Award (Investor Relations) จาก Corporate Governance Asia วารสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ได้รับการยอมรับในเอเชีย โดยรางวัลดังกล่าวเป็นเครื่องพิสูจน์ถึงความสามารถและผลงานในฐานะที่นางเจนิส แวน เอ็กเคอเรน เป็นประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านการเงินของธนาคาร

ปี 2556 ธนาคารกรุงศรี รางวัล BPA (Banking & Payments Asia) Trailblazer Award 2013 ประเภท Product Excellence in Payment Innovation ในฐานะที่กรุงศรีได้พัฒนาเทคโนโลยีการชำระเงิน “กรุงศรี คิวิก เพย์” ออกสู่ตลาดเป็นรายแรก ซึ่งสามารถเปลี่ยนสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ตให้เป็นจุดชำระเงินทุกที่ทุกเวลา (Mobile Point of Sale – mPOS) โดยรางวัลดังกล่าวมอบให้กับสถาบันการเงินที่มีความโดดเด่นในการขับเคลื่อนการพัฒนานวัตกรรมทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

ปี 2556 ธนาคารกรุงศรี รางวัล Excellence in Mobile Banking จากงาน Financial Insights Innovation Award 2013 ซึ่งจัดขึ้นโดยสถาบัน IDC Financial Insights ในฐานะที่ Krungsri Mobile Application เป็นแอปพลิเคชันในรูปแบบ all-in-one ครอบคลุมทุกการใช้งาน ทั้งในด้านไลฟ์สไตล์และบริการทางการเงินจากหลากหลายผลิตภัณฑ์ของกรุงศรีกรุป โดยลูกค้าสามารถใช้งานได้ครบครันเพียงปลายนิ้วสัมผัส

ปี 2556 กรุงศรี ออโต้รางวัล Thailand Most Admired Brand 2013 จากนิตยสาร BrandAge

ปี 2555 ธนาคารกรุงศรี รางวัล The Corporate Governance Asia Annual Recognition Awards จาก Corporate Governance Asia magazine ในฐานะองค์กรที่มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดีในระดับภูมิภาคเอเชีย

ปี 2554 – 2555 ธนาคารกรุงศรี รางวัลรายงานบรรษัทภิบาลดีเยี่ยม (Top Corporate Governance Report) จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 2 ปีติดต่อกัน ในฐานะบริษัทจดทะเบียนที่มีความโดดเด่นด้านรายงานการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการ

ปี 2555 ซีเอฟจี เซอร์วิส รางวัล Bank of the Year Award – Financial Inclusion 2012 Award จาก The Banker magazine ในฐานะที่ ศรีสวัสดิ์ เงินดีดลื้อ มีความเป็นเลิศด้านการพัฒนากลยุทธ์ และผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างต่อเนื่อง

ปี 2555 ซีเอฟจี เซอร์วิส รางวัล 2012 Brand Conqueror จากนิตยสาร BrandAge ในฐานะที่ ศรีสวัสดิ์ เงินดีดลื้อ เป็นแบรนด์ที่ประสบความสำเร็จอย่างโดดเด่น และมีการกำหนดกลยุทธ์การตลาด และสื่อสารการตลาดได้อย่างยอดเยี่ยม

ปี 2554 – 2555 กรุงศรี ออโต้ รางวัล Superbrands Thailand ถึง 2 ปีติดต่อกันในฐานะที่มีความโดดเด่นในเรื่องของคุณภาพของแบรนด์ ความสัมพันธ์ระหว่างแบรนด์กับผู้บริโภค และบุคลิกของแบรนด์

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาคว.ค. 208 มีทั้งหมด 12 สาขา ครอบคลุม 3 จังหวัด ได้แก่ ราชบุรี กาญจนบุรี สมุทรสงคราม โดยจังหวัดราชบุรีมีความโดดเด่นด้านเกษตรกร จังหวัดกาญจนบุรีมีความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยวและประวัติศาสตร์ จังหวัดสมุทรสงครามมีความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยวและวิถีชีวิตแบบไทยดั้งเดิม จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาประชากรที่อยู่ภายใต้ความแตกต่างดังกล่าว โดยมีพนักงานทั้งหมด 106 คน โดยแยกเป็นผู้บริหาร 12 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการ 94 คน จำนวน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ

ที่	สาขา	ผู้บริหาร	พนักงานระดับปฏิบัติการ
-----	------	-----------	------------------------

1	สาขาสมุทรสงคราม	1	8
2	สาขาราชบุรี	1	9
3	สาขาย่อยถนนรถไฟ	1	8
4	สาขาโพธาราม	1	7
5	สาขาบ้านโป่ง	1	10
6	สาขาย่อยห้วยกระบอก	1	8
7	สาขาลูกแก	1	7
8	สาขาท่าเรือพระแท่น	1	6
9	สาขาท่าม่วง	1	6
10	สาขากาญจนบุรี	1	10
11	สาขาน้อยพลอย	1	6
12	สาขาโรบินสันกาญจนบุรี	1	9
รวม		12	94



5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

วโรดม ศรีตระกูล (2554) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงไฟฟ้าเอกชนขนาดเล็ก ในเขตอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความระดับความไว้วางใจและความผูกพันต่อองค์การ 2.เปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับความไว้วางใจและความผูกพันต่อองค์การ 3.ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจและความผูกพันต่อองค์การ 4. ศึกษาความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากร โรงไฟฟ้าเอกชนขนาดเล็กในเขตอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้วยวิธีสุ่มแบบง่ายและกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของยามานะจำนวน 89 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูงความไว้วางใจในองค์การอยู่ในระดับปานกลางและความผูกพันต่อองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2. ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความไว้วางใจและความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในองค์การปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงานทั้งหมด ตำแหน่งงาน สถานภาพ เงินเดือน 3. ความผูกพันต่อองค์การ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไว้วางใจในองค์การอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา 4. ความไว้วางใจในองค์การมีอิทธิพลต่อผูกพันต่อองค์การ

เพิ่มเกียรติ สุวรรณศีลศักดิ์ (2554) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์การและความผูกพันต่อองค์การ 2. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์การและความผูกพันต่อองค์การ 3. ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์การและความผูกพันต่อองค์การ 4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง 213 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. บุคลากรองค์การนี้มีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์การระดับสูงและมีความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง 2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน แต่มีความไว้วางใจในองค์การและมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน คือ เพศ ระดับการศึกษา แผนกที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งและรายได้สุทธิต่อเดือนที่ได้รับจากบริษัท 3. ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์การและความผูกพันต่อองค์การ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่าง

กัน 4. ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

คุณวิศ บุญเดช (2553) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 135 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติที(t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significance Difference) ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล อยู่ในระดับปานกลาง 2.ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)ในเขตพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑลในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

สุชาดา พรหมรักษ์ (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน เขต 14 ผลการวิจัยพบว่า 1.พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน เขต 14 มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก 2.ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน เขต 14 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและระดับตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร 3.ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน เขต 14 ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก 4.ปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน เขต 14 มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

นิรวิติ ไต้วัลย์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันด้านองค์กรในระดับเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านงานตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพัน

ต่อองค์การของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ องค์ประกอบด้านภาวะผู้นำ และด้านองค์การรวม ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม ได้แก่ ระดับตำแหน่ง ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์การ

เนตรนภา นันทพรวิญญู (2551) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท เซ็นทรัล รีเทลคอร์ปอเรชั่น จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทเซ็นทรัล รีเทลคอร์ปอเรชั่น จำกัด และเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานบริษัทเซ็นทรัล รีเทลคอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานบริษัทเซ็นทรัล รีเทลคอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 465 คน วิธีการวิจัยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทเซ็นทรัล รีเทลคอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ รองลงมาคือด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทให้องค์การ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทเซ็นทรัล รีเทลคอร์ปอเรชั่น จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยที่ทำให้ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทเซ็นทรัล รีเทลแตกต่างกันได้แก่ สถานภาพ รายได้ และอายุงาน

วรวรรณ บุญล้อม (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การสามารถพยากรณ์ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ร้อยละ 27.7

สุธินี เดชะตา (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด(มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพ

ชีวิตการทำงานในแต่ละด้านจากทั้งหมด 8 ด้าน อันได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิบุคคล ด้านความสมดุลของชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมก็อยู่ในระดับสูงด้วย 2. ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานระดับจัดการแตกต่างจากพนักงานระดับบังคับบัญชาและพนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในแต่ละด้านก็อยู่ในระดับสูงด้วย ได้แก่ด้านการนึกถึงบริษัทในทางที่ดี ความภาคภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความพึงพอใจในงาน ความปรารถนาที่จะอยู่กับบริษัท การทุ่มเทความพยายามให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ การปกป้องชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร การตระหนักถึงอนาคตขององค์กรและด้านความสัทธาในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 3. คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) นั้นมีคุณภาพชีวิตการทำงานเพียง 3 ด้านที่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงาน 3 ด้านนั้น ได้แก่ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองและด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

วารุณี คำแก้ว (2550) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่พนักงานของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 320 คน ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่า ทุกปัจจัยเกี่ยวข้องกับงาน เช่น งานที่รับผิดชอบ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และบรรยากาศที่ทำงาน ล้วนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวกระดับปานกลาง

มานิตย์ มัลลวงค์ (2548) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับเป็นจริงมาก มีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่งและอัตราเงินเดือน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยสุดท้ายคือประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้วยเช่นเดียวกัน

จากการศึกษาวิจัยและทฤษฎีในขั้นต้นที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามในกรอบแนวคิดการวิจัย ใช้ในการสร้างแนวคำถามในแบบสอบถามทางการวิจัยและใช้ในการอภิปรายผลการวิจัย



บทที่ 3 การดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การออกแบบการวิจัย
2. ประชากร
3. วิธีดำเนินการเก็บข้อมูล
4. การวัดตัวแปร
5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
6. การประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค208 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการตามกระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208 เป็นกลุ่มประชากรในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของแต่ละสาขา ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน ภาค208 ทั้งหมด 12 สาขา มีจำนวนทั้งสิ้น 94 คน (ข้อมูลสำนักงานภาค208 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) วันที่ 25 พฤษภาคม 2557) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงกลุ่มประชากร

ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208 ทั้งหมด12 สาขา จำนวน 94 คน ดังนี้

ที่	สาขา	พนักงานระดับปฏิบัติการ
1	สาขาสมุทรสงคราม	8
2	สาขาราชบุรี	9
3	สาขาย่อยถนนรถไฟ	8
4	สาขาโพธาราม	7
5	สาขาบ้านโป่ง	10
6	สาขาย่อยห้วยกระบอก	8
7	สาขาลูกแก	7
8	สาขาท่าเรือพระแท่น	6
9	สาขาท่าม่วง	6
10	สาขากาญจนบุรี	10
11	สาขาบ่อพลอย	6
12	สาขาโรบินสันกาญจนบุรี	9
รวม		94

ที่มา : ข้อมูลสำนักงาน ภาค208 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน (ณ วันที่ 25 พฤษภาคม 2557)

3. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาจากทฤษฎี เอกสาร ข้อมูล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ผู้ศึกษาได้ดำเนินการโดยการรวบรวมข้อมูล

เป็น 2ประเภทได้แก่

2.1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากหนังสือหรือเอกสารต่างๆจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจากงานวิทยานิพนธ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

2.2.1 ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชนภาค208 จำนวนทั้งหมด 94 คน ตามที่ได้กำหนดไว้

2.2.2 ผู้ศึกษาขอความร่วมมือจากพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน ภาค 208 ที่ผู้ศึกษาจัดทำและรวบรวมขึ้น โดยส่งให้ผู้กรอกแบบสอบถามกรอกให้สมบูรณ์ และเก็บกลับมา

2.2.3 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบ และวิเคราะห์ในขั้นต่อไป

4. การวัดตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม
ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
 - 1.1 บรรยากาศในการทำงาน
 - 1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา
 - 1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน
2. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน
 - 2.1 ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร
 - 2.2 ความพึงพอใจขององค์กร
 - 2.3 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร
 - 2.4 ทักษะคิดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร จำแนกเป็น

1. ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (close-end) มีให้เลือก 2 คำตอบ (dichotomous) แบบมีให้เลือกหลายคำตอบ (multiple choices) และแบบปลายเปิด (open-end)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยพัฒนามาจากงานวิจัยของสมยศ แยมเพื่อน (2551) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัทเอเชีย นมารีน เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ได้แก่

1. บรรยากาศในการทำงาน
2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา
3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน

ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert scale ซึ่งใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale method) โดยใช้การวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ(อ้างถึงใน สุชาดา พรหมรักษ์, 2553 :32) ซึ่งมีเกณฑ์การกำหนดคะแนน ดังนี้

ค่าคะแนนในแบบสอบถาม

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	มาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	น้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของคะแนนซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 1 – 5 คะแนน โดยจะแบ่งเป็นระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	มีความคิดเห็น หรือความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	มีความคิดเห็น หรือความผูกพันอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	มีความคิดเห็น หรือความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	มีความคิดเห็น หรือความผูกพันอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	มีความคิดเห็น หรือความผูกพันอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน โดยพัฒนามาจากงานวิจัยของสุชาดา พรหมรักษ์ (2553) เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เขต 14 ได้แก่

1. ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร
2. ความพึงพอใจขององค์กร
3. ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร
4. ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert scale ซึ่งใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale method) โดยใช้การวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale)

ตอนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในการทำงาน โดยพัฒนามาจากงานวิจัยของสุชาติ พรหมรักษ์ (2553) เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เขต 14 ได้แก่

1. ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert scale ซึ่งใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale method) โดยใช้การวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale)

ตอนที่ 5 สอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 2 ข้อ

การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร ตำราทางวิชาการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามตามลักษณะของข้อมูลที่ต้องการทราบภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

2. นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสม เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องและครอบคลุมกับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำผลการพิจารณาแก้ไขให้ถูกต้อง

3. นำแบบสอบถามที่ได้ ไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 209 ที่ไม่ใช่กลุ่มประชากร จำนวน 30 คน แล้วนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคอนบาร์ด (Cronbach) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นแยกเป็นตัวแปร ได้แก่ ตัวแปร X1 มีค่าเท่ากับ 0.955 ตัวแปร X2 มีค่าเท่ากับ 0.965 และตัวแปร Y มีค่าเท่ากับ 0.958 ซึ่งเป็นค่าที่มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208

6. การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้วนำมาแบบสอบถามมาดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. ลงรหัสแบบสอบถาม
3. ลงรหัสข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์สถิติ
4. นำผลมาสร้างตารางอ่านค่าและวิเคราะห์ผล

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรตัวอย่าง คือ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและระดับตำแหน่ง
2. ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ใช้อธิบายระดับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน
3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร สำหรับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์กำหนดไว้ที่ 0.05

เกณฑ์ในการพิจารณาความสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r ดังนี้

- ± 0.81 ถึง ± 1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ ระดับสูงมาก
- ± 0.61 ถึง ± 0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์ ระดับสูง
- ± 0.41 ถึง ± 0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์ ระดับปานกลาง
- ± 0.21 ถึง ± 0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ ระดับต่ำ
- ± 0.00 ถึง ± 0.20 หมายถึง มีความสัมพันธ์ ระดับต่ำมาก

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงไว้เป็นลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา आयुงาน และระดับตำแหน่ง โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้ ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(N = 94)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	15	15.96
หญิง	79	84.04
อายุ		
18 - 29 ปี	32	34.04
30-40 ปี	17	18.09
41-50 ปี	37	39.36
51 ปีขึ้นไป	8	8.51

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
(ต่อ)

(N = 94)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	38	40.43
สมรส	54	57.45
หม้าย/หย่าร้าง	2	2.13
วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	2.13
ปริญญาตรี	84	89.36
สูงกว่าปริญญาตรี	8	8.51
ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	35	37.23
1-3 ปี	11	11.70
4-6 ปี	7	7.45
7-10 ปี	21	22.34
10 ปีขึ้นไป	4	4.26
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	15	15.96
15,001 – 20,000 บาท	45	47.87
20,001 – 25,000 บาท	14	14.89
มากกว่า 25,001 บาท	20	21.28

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 61.97 เพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.96

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 39.36 รองลงมา มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 34.04 อายุ 31-40 ปี จำนวน 18.09 คน คิดเป็นร้อยละ 18.09 และมีอายุ 51-60 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.51

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 57.45 รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 40.43 และหย่าร้าง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 89.36 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.51 และระดับ อนุปริญญาจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.13

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุในการทำงาน 1 – 5 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 37.23 รองลงมาคือ 16-20 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 22.34 และน้อยที่สุดคืออายุงาน 25 ปี ขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.26

สำหรับระดับตำแหน่งงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 47.87 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 36.17 และ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.96

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม

(N=94)

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	μ	σ	ระดับ
ด้านบรรยากาศในการทำงาน	4.10	0.50	มาก
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา	4.19	0.53	มาก
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	4.15	0.54	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14	0.46	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ($\mu = 4.19$) รองลงมา ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 4.15$) และด้านบรรยากาศในการทำงาน ($\mu = 4.10$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
ด้านบรรยากาศในการทำงาน

(N=94)

ด้านบรรยากาศ ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					μ	σ	การแปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ที่ทำงานของท่านมีการ จัดแบ่งหน้าที่อย่างเป็นระบบ	22 (23.40)	63 (67.02)	7 (7.45)	2 (2.13)	0 (0.00)	4.11	0.62	มาก
2. ที่ทำงานของท่านมีการ กระจายอำนาจการตัดสินใจ แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ อย่างเหมาะสม	16 (17.02)	64 (68.09)	14 (14.89)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.02	0.56	มาก
3. ท่านใช้ความรู้ ความสามารถในการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	29 (30.85)	54 (57.45)	11 (11.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19	0.62	มาก
4. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้มี ความเพียงพอกับปริมาณงาน	18 (19.15)	58 (61.70)	15 (15.96)	3 (3.19)	0 (0.00)	3.96	0.70	มาก
5. ท่านมีความคล่องตัวในการ ทำงาน	33 (35.11)	45 (47.87)	12 (12.77)	4 (4.26)	0 (0.00)	4.13	0.79	มาก
6. แสงสว่าง บรรยากาศใน การปฏิบัติงานเหมาะสม	30 (31.91)	49 (52.13)	14 (14.89)	1 (1.06)	0 (0.00)	4.15	0.70	มาก
7. ระบบป้องกันภัยมีความ เหมาะสม	28 (29.79)	53 (56.38)	13 (13.83)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15	0.64	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.10	0.50	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ($\mu = 4.19$) รองลงมา ได้แก่ ระบบป้องกันภัยมีความเหมาะสม และแสงสว่าง บรรยากาศในการปฏิบัติงานเหมาะสม ($\mu = 4.15$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้มีความเพียงพอกับปริมาณงาน ($\mu = 3.96$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา

(N=94)

ความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ปฏิบัติงานกับ ผู้บังคับบัญชา	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					μ	σ	การแปล ผล
	มากที่สุด			น้อย	น้อย ที่สุด			
8. ท่านได้รับการสนับสนุน การปฏิบัติงานจาก ผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี	30 (31.91)	55 (58.51)	9 (9.57)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.22	0.63	มาก
9. ท่านมีปัญหาในการ ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาของ ท่านสามารถให้คำแนะนำ ปรึกษาได้อย่างดี	30 (31.91)	53 (56.38)	11 (11.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20	0.63	มาก
10. หัวหน้างานใช้เหตุผล และความยุติธรรมในการ ปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา	29 (30.85)	51 (54.26)	13 (13.83)	1 (1.06)	0 (0.00)	4.14	0.65	มาก
11. ท่านได้รับความช่วยเหลือ ในกาปฏิบัติงานจาก ผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม	28 (29.79)	52 (55.32)	14 (14.89)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15	0.65	มาก
12. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้รับคำ ยกย่องชมเชยผลงานจาก ผู้บังคับบัญชา	32 (34.04)	52 (55.32)	10 (10.64)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23	0.63	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.19	0.53	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้รับคำยกย่องชมเชยผลงานจากผู้บังคับบัญชา ($\mu = 4.23$) รองลงมา ได้แก่ ท่านได้รับการสนับสนุนการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี ($\mu = 4.22$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หัวหน้างานใช้เหตุผล และความยุติธรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา ($\mu = 4.14$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน

(N=94)

ความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ปฏิบัติงานกับ เพื่อนร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					μ	σ	การแปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
13. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	31 (32.98)	48 (51.06)	14 (14.89)	1 (1.06)	0 (0.00)	4.15	0.71	มาก
14. การทำงานร่วมกับผู้อื่น ผลงานที่ได้รับเป็นที่พอใจแก่ ทุกคน	27 (28.72)	54 (54.57)	11 (11.70)	2 (2.13)	0 (0.00)	4.12	0.69	มาก
15. ท่านได้รับความช่วยเหลือ ในการปฏิบัติงานจากเพื่อน ร่วมงานเป็นอย่างดี	23 (24.47)	63 (67.02)	7 (7.45)	3 (1.06)	0 (0.00)	4.13	0.63	มาก
16. เมื่อท่านมีปัญหาหรือเรื่อง เดือดร้อน ท่านได้รับการ ปฏิบัติและคำปรึกษาจาก เพื่อนร่วมงานเสมอ	26 (27.66)	56 (59.57)	9 (9.57)	3 (3.19)	0 (0.00)	4.11	0.70	มาก
17. ในหน่วยงานของท่านเปิด โอกาสให้ท่านแสดง ความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน	30 (31.91)	53 (56.38)	11 (11.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20	0.63	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.15	0.54	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ในหน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ($\mu = 4.20$) รองลงมา ได้แก่ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\mu = 4.15$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เมื่อท่านมีปัญหาหรือเรื่องเดือดร้อน ท่านได้รับการปฏิบัติและคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานเสมอ ($\mu = 4.11$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน ในภาพรวม (N=94)

ปัจจัยประสบการณ์การทำงาน	μ	σ	ระดับ
ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร	3.94	0.65	มาก
ความพึงพอใจขององค์กร	3.75	0.63	มาก
ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร	3.77	0.59	มาก
ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	4.02	0.58	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87	0.50	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ($\mu = 4.02$) รองลงมา ได้แก่ ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร ($\mu = 3.94$) ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ($\mu = 3.77$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความพึงพอใจขององค์กร ($\mu = 3.75$) ตามลำดับ



ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน
ด้านความสำคัญของตนเองต่อองค์กร

(N=94)

ความสำคัญของตนเองต่อ องค์กร	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					μ	σ	การแปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. การปฏิบัติงานของ หน่วยงานต่อตัวท่าน ทำให้ ท่านรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า	19 (20.21)	18 (19.15)	54 (57.45)	3 (3.19)	0 (0.00)	3.95	0.72	มาก
2. ความสำเร็จของธนาคาร ในปัจจุบัน กล่าวได้ว่าท่าน มีความสำคัญในการ สร้างสรรค์ด้วย	2 (2.13)	19 (20.21)	54 (57.45)	1 (1.06)	0 (0.00)	3.91	0.75	มาก
3. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ มีความสำคัญต่อผลสำเร็จ ของธนาคาร	20 (21.28)	16 (17.02)	55 (58.51)	3 (3.19)	0 (0.00)	3.98	0.71	มาก
4. การทำงานของท่านได้รับ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	18 (19.15)	19 (20.21)	53 (56.38)	4 (4.26)	0 (0.00)	3.92	0.75	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.94	0.65	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ด้านความสำคัญของตนเองต่อองค์กร
ในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก
ที่สุด คือ งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีความสำคัญต่อผลสำเร็จของธนาคาร ($\mu = 3.98$) รองลงมา
ได้แก่ การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่อตัวท่าน ทำให้ท่านรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ($\mu = 3.95$) และ
ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความสำเร็จของธนาคารในปัจจุบัน กล่าวได้ว่าท่านมีความสำคัญในการ
สร้างสรรค์ด้วย ($\mu = 3.91$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน ด้านความพึงพอใจขององค์กร

(N=94)

ความพึงพอใจของ องค์กร	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					μ	σ	การแปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
5. ท่านคิดว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากธนาคารคุ้มค่ากับความอดทนที่ได้อุทิศให้กับธนาคาร	4 (4.26)	34 (36.17)	42 (44.68)	13 (13.83)	1 (1.06)	3.66	0.81	มาก
6. ท่านคาดหวังว่าธนาคารจะเป็นที่พึงพิงของท่านเมื่อท่านมีปัญหา	3 (3.19)	37 (39.36)	39 (41.49)	15 (15.96)	0 (0.00)	3.68	0.78	มาก
7. ท่านรู้สึกพอใจกับสวัสดิการที่ธนาคารจัดให้	1 (1.06)	26 (27.66)	50 (53.19)	2 (2.13)	0 (0.00)	3.81	0.76	มาก
8. ท่านมีความรู้สึกเชื่อมั่นเมื่อได้ปฏิบัติงานกับธนาคารแห่งนี้	3 (3.19)	24 (25.53)	24 (25.53)	15 (15.96)	0 (0.00)	3.84	0.72	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.75	0.63	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ด้านความพึงพอใจขององค์กร ในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีความรู้สึกเชื่อมั่นเมื่อได้ปฏิบัติงานกับธนาคารแห่งนี้ ($\mu = 3.84$) รองลงมา ได้แก่ ท่านรู้สึกพอใจกับสวัสดิการที่ธนาคารจัดให้ ($\mu = 3.81$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือท่านคิดว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากธนาคารคุ้มค่ากับความอดทนที่ได้อุทิศให้กับธนาคาร ($\mu = 3.66$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน
ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

(N=94)

ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					μ	σ	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
9. ปัจจุบันท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ และความต้องการแล้ว	16 (17.02)	47 (50.00)	30 (31.91)	1 (1.06)	0 (0.00)	3.83	0.71	มาก
10. ธนาคารให้การสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ในอาชีพเป็นอย่างดี เช่นการส่งไปอบรม	14 (14.89)	38 (40.43)	42 (44.68)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.74	0.70	มาก
11. ท่านพอใจกับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง และผลตอบแทนของธนาคาร	14 (14.89)	44 (46.81)	35 (37.23)	1 (1.06)	0 (0.00)	3.75	0.71	มาก
12. การทำงานกับธนาคารมีโอกาสให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพตามที่หวังไว้	16 (17.02)	42 (44.68)	34 (36.17)	2 (2.13)	0 (0.00)	3.76	0.75	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.77	0.59	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ปัจจุบันท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ และความต้องการแล้ว ($\mu = 3.83$) รองลงมา ได้แก่ การทำงานกับธนาคาร มีโอกาสให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพตามที่หวังไว้ ($\mu = 3.76$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ธนาคารให้การสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ในอาชีพเป็นอย่างดี เช่นการส่งไปอบรม ($\mu = 3.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน
ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

(N=94)

ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					μ	σ	การแปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
13. ท่านเต็มใจทำงานอย่าง เต็มความสามารถ เสียสละ และอุทิศตนเพื่อธนาคาร	19 (20.21)	44 (46.81)	30 (31.91)	1 (1.06)	0 (0.00)	3.86	0.74	มาก
14. ท่านได้รับความช่วยเหลือ จากเพื่อนร่วมงานทุกครั้งเมื่อ ต้องการความช่วยเหลือ	18 (19.15)	54 (57.45)	19 (20.21)	3 (3.19)	0 (0.00)	3.92	0.72	มาก
15. เพื่อนร่วมงานมีความ สามัคคีเป็นอันหนึ่งอัน เดียวกัน	29 (30.85)	49 (52.13)	16 (17.02)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.13	0.68	มาก
16. ธนาคารเป็นหน่วยงาน ที่ดึงดูดใจสำหรับ บุคคลภายนอกกว่าเป็น หน่วยงานที่นำทำงานด้วย เป็นอย่างมาก	32 (34.04)	46 (48.94)	15 (15.96)	1 (1.06)	0 (0.00)	4.15	0.72	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.02	0.58	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและ
องค์กร ในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ธนาคารเป็นหน่วยงานที่ดึงดูดใจสำหรับบุคคลภายนอกกว่าเป็นหน่วยงานที่นำ
ทำงานด้วยเป็นอย่างมาก ($\mu = 4.15$) รองลงมา ได้แก่ เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอัน
เดียวกัน ($\mu = 4.13$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านเต็มใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ เสียสละ
และอุทิศตนเพื่อธนาคาร ($\mu = 3.86$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม

(N=94)

ความผูกพันต่อองค์กร	μ	σ	ระดับ
ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	4.15	0.57	มาก
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร	3.95	0.62	มาก
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	4.01	0.76	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04	0.56	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\mu = 4.15$) รองลงมา ได้แก่ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ($\mu = 4.01$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานแก่องค์กร ($\mu = 3.95$) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

(N=94)

ความเชื่อมั่นยอมรับ เป้าหมายและค่านิยม ขององค์กร	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					μ	σ	การแปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ท่านคิดว่าวิสัยทัศน์ ของ ธนาคารเป็นวิสัยทัศน์ที่ เหมาะสมในสภาวะปัจจุบัน	35 (37.23)	46 (48.94)	12 (12.77)	1 (1.06)	0 (0.00)	4.22	0.71	มาก
2. ท่านคิดว่าปัญหาของ องค์กรเป็นเรื่องที่พนักงาน ทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข	28 (29.79)	53 (56.38)	13 (13.83)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16	0.64	มาก
3. ท่านจะชี้แจงและแก้ไข หากได้ยินคนอื่นกล่าวถึง ธนาคารในทางเสื่อมเสีย	27 (28.73)	54 (57.45)	13 (13.83)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15	0.63	มาก
4. ท่านภูมิใจที่จะบอกกับ ใครๆว่าท่านเป็นพนักงาน ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)	24 (25.53)	55 (58.51)	14 (14.89)	1 (1.06)	0 (0.00)	4.08	0.67	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.15	0.57	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านคิดว่าวิสัยทัศน์ ของธนาคารเป็นวิสัยทัศน์ที่เหมาะสมในสภาวะปัจจุบัน ($\mu = 4.22$) รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าปัญหาขององค์กรเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข ($\mu = 4.16$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านภูมิใจที่จะบอกกับใครๆว่าท่านเป็นพนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ($\mu = 4.08$) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร

(N=94)

ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					μ	σ	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง	22 (23.40)	55 (58.51)	16 (17.02)	1 (1.06)	0 (0.00)	4.04	0.67	มาก
6. ท่านพร้อมเสมอที่จะทำงานทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร	23 (24.47)	52 (55.32)	18 (19.15)	1 (1.06)	0 (0.00)	4.03	0.69	มาก
7. ท่านพอใจจะทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเสมอ แม้ว่าค่าตอบแทนจะไม่คุ้มค่าเหนื่อย	19 (20.21)	46 (48.94)	29 (30.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.89	0.71	มาก
8. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้เสร็จ แม้ว่าท่านจะต้องมาปฏิบัติงานในวันหยุดก็ตาม	19 (20.21)	49 (52.13)	21 (22.34)	4 (4.26)	1 (1.06)	3.86	0.82	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.95	0.62	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ปัจจัยประสพการณ์การทำงาน ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานแก่องค์กร ในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง ($\mu = 4.04$) รองลงมา ได้แก่ ท่านพร้อมเสมอที่จะทำงานทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร ($\mu = 4.03$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้เสร็จ แม้ว่าท่านจะต้องมาปฏิบัติงานในวันหยุดก็ตาม ($\mu = 3.86$) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์กร
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

(N=94)

ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					μ	σ	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
9. ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากธนาคาร แม้ว่ามีโอกาสไปทำงานที่อื่นที่มีระดับตำแหน่งเงินเดือน และสวัสดิการที่ดีกว่า	20 (21.28)	54 (57.45)	16 (17.02)	2 (2.13)	2 (2.13)	3.93	0.81	มาก
10. ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากธนาคาร แม้จะมีโอกาสไปทำงานที่อื่นที่มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถหรือทำงานที่มีรายได้ดีกว่า	24 (25.53)	52 (55.32)	14 (14.89)	3 (3.19)	1 (1.06)	4.01	0.79	มาก
11. การตัดสินใจทำงานที่ธนาคาร เป็นการตัดสินใจที่ดีที่สุดในการทำงาน	29 (30.85)	49 (52.13)	12 (12.77)	3 (3.19)	1 (1.06)	4.08	0.81	มาก
12. เมื่อท่านทำงานนานขึ้น ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับธนาคารมากขึ้น	19 (20.21)	49 (52.13)	21 (22.34)	4 (4.3)	1 (0.00)	4.08	0.81	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.01	0.76	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เมื่อท่านทำงานนานขึ้น ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับธนาคารมากขึ้น ($\mu = 4.08$) รองลงมา ได้แก่ การตัดสินใจทำงานที่ธนาคาร เป็นการตัดสินใจที่ดีที่สุดในการทำงาน ($\mu = 4.01$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากธนาคาร แม้จะมีโอกาสไปทำงานที่อื่นที่มีระดับตำแหน่ง เงินเดือน และสวัสดิการที่ดีกว่า ($\mu = 3.93$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208

ตารางที่ 17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P	แปลผล
ด้านบรรยากาศในการทำงาน	.568	0.000*	ปานกลาง
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา	.604	0.000*	สูง
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	.658	0.000*	สูง
ภาพรวม	.622	0.000*	สูง

**p < .01, *p < .05

จากตาราง 17 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208 ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา มีค่า p-value เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 สรุปว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความความผูกพันต่อองค์กร ($r = .658, p < .05$) ($r = .604, p < .05$) อยู่ในระดับสูง ส่วนบรรยากาศในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความความผูกพันต่อองค์กร ($r = .568, p < .05$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (<i>r</i>)	P	แปลผล
ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร	.691	0.000**	สูง
ความพึงพอใจขององค์กร	.641	0.000**	สูง
ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร	.501	0.000**	ปานกลาง
ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	.642	0.000**	สูง
ภาพรวม	.689	0.000**	สูง

** $p < .01$, * $p < .05$

จากตาราง 18 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208 ในภาพรวม มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร และความพึงพอใจขององค์กร มีค่า p-value เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 สรุปว่า ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร และความพึงพอใจขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความความผูกพันต่อองค์กร ($r = .691, p < .05$) ($r = .642, p < .05$) ($r = .641, p < .05$) อยู่ในระดับสูง ส่วนความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความความผูกพันต่อองค์กร ($r = .501, p < .05$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208” ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208

สำหรับการวิเคราะห์นั้น ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยอยู่ในรูป ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์ ซึ่งผลการศึกษสามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.97 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.36 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 57.45 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 89.36 มีอายุในการทำงาน 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.23 และมีระดับตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 47.87

2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านคิดว่าวิสัยทัศน์ ของธนาคารเป็นวิสัยทัศน์ที่เหมาะสมในสภาวะปัจจุบัน รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าปัญหาขององค์กรเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านภูมิใจที่จะบอกกับใครๆว่าท่านเป็นพนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)

2.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานแก่องค์กร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง รองลงมา ได้แก่ ท่านพร้อมเสมอที่จะทำงานทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้เสร็จ แม้ว่าท่านจะต้องมาปฏิบัติงานในวันหยุดก็ตาม

2.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เมื่อท่านทำงานนานขึ้น ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับธนาคารมากขึ้น รองลงมา ได้แก่ การตัดสินใจทำงานที่ธนาคาร เป็นการตัดสินใจที่ดีที่สุดในการทำงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากธนาคาร แม้ว่ามีโอกาสไปทำงานที่อื่นที่มีระดับตำแหน่ง เงินเดือน และสวัสดิการที่ดีกว่า

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208 มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208 มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208” ผู้วิจัยมีข้อค้นพบและประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก โดยมีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และพนักงานมีความคิดว่าวิสัยทัศน์ ของธนาคารเป็นวิสัยทัศน์ที่เหมาะสมในสภาวะปัจจุบัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการทำงาน ทั้งในด้านระบบงาน ระบบการบริหาร ที่มีความชัดเจนมั่นคง มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียว มีวิสัยทัศน์ เป้าหมายที่ตรงกันในการที่จะพัฒนาองค์กรให้เป็นสถาบันการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจที่จะบอกกับใครๆ ว่าตัวเองเป็นพนักงานของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พอร์เตอร์ และคณะ (Porter and others 1974 , อ้างถึงใน สุชาดา พรหมรักษ์ 2553 : 10) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเข้มข้นของความรู้สึกเป็นอันหนึ่ง

อันเดียวกันกับองค์การของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน และความเกี่ยวข้องกับองค์การโดยเฉพาะ ซึ่งแสดงออกในลักษณะ 3 ประการ คือ 1. ความเชื่อมั่นการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เนื่องจากบุคคลมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์การคนอื่นๆ มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ 2. มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์การ โดยบุคคลจะอุทิศกำลังกาย กำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์การอย่างเต็มที่ โดยความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์การ อันเนื่องมาจากความเป็นสมาชิกขององค์การ โดยปกติตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริง มุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และ 3. มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ เพื่อให้เป้าหมายขององค์การบรรลุผลสำเร็จ โดยบุคคลจะไม่โยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงานหรือลาออกจากองค์การเพราะรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีความรู้สึกมั่นคงที่จะอยู่กับองค์การนั้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ วารุณี คำแก้ว (2550 : 6) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ ว่าเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อองค์การ เป็นการประเมินองค์การในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลนั้นกับองค์การ และเกิดความตั้งใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และสอดคล้องกับแนวคิดของ อุษณะ อำนวยสกุลฤทธิ์ (2551 : 10) กล่าวถึงความหมายของความผูกพันต่อองค์การ ความรู้สึกและลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่แสดงออกถึงการกระทำต่อองค์การด้วยความภาคภูมิใจว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การนั้น โดยพิจารณาจากความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์การ ความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานเพื่อองค์การ และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การไว้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิวิดิ ไต้วัลย์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันด้านองค์การในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานมีความเชื่อมั่นและมั่นใจในการใช้เหตุผลในการปกครองผู้ปฏิบัติงาน และได้รับการสนับสนุนในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา ดังนั้นจึงทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจและพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พงศ์ หรดาล (2546 : 247) กล่าวว่า ความสำคัญของสภาวะแวดล้อมในการทำงานจาก

ประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญด้านวิทยาการจัดการสภาพงาน กล่าวว่าสภาวะแวดล้อมในการทำงานไม่ดี จะส่งผลให้สถานประกอบการมีความเสี่ยงที่จะประสบกับปัญหา 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพในการทำงาน ด้านสภาวะด้านจิตใจ ได้แก่ ความเหนื่อยล้า (Fatigue) และการเปลี่ยนแปลงของสภาพร่างกายหลังจากได้กระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดผ่านไป เช่น การนั่งทำงานประจำบนเก้าอี้ตัวหนึ่งติดต่อกันเป็นเวลานานเกินไป อาจทำให้เมื่อยกล้ามเนื้อบางส่วนจนไม่สามารถทำงานต่อไปได้ หรือหลังจากทำงานหนักสักระยะหนึ่งก็อาจจะรู้สึกเหน็ดเหนื่อย หายใจถี่ และทำให้กำลังลดลง และสภาวะด้านเวลาการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ลิทวิน และ สตริงเกอร์ (Litwin และ Stringer 1968 , สุชาติ พรหมรักษ์, 2554 : 14) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้บรรยากาศขององค์กรนำทำงานหรือไม่ดี พบว่า ความชัดเจนเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานการรับรู้ความท้าทายของงานจะเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐาน ในทำนองเดียวกันการรับรู้ผลของการปฏิบัติงาน เท่ากับเป็นการบอกให้พนักงานรู้ถึงความแตกต่างระหว่างงานที่ทำได้ กับมาตรฐานที่องค์กรคาดหวัง การรับรู้นี้เองเป็นสิ่งกระตุ้นและจูงใจความต้องการประสบความสำเร็จในงานอันจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และพัฒนาไปสู่การเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในที่สุด อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิณี เคะชะตา (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด(มหาชน) พบว่า ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานระดับจัดการแตกต่างจากพนักงานระดับบังคับบัญชาและพนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด(มหาชน) โดยรวมและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในแต่ละด้านก็อยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มานิตย์ มัลลวงค์ (2548) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตภาคพายัพ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตภาคพายัพ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับเป็นจริงมาก และปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้วยเช่นเดียวกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วโรดม ศรีตระกูล (2554) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงไฟฟ้าเอกชนขนาดเล็ก ในเขตอำเภอบางประกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าธนาคารเป็นหน่วยงานที่ดึงดูดใจสำหรับบุคคลภายนอกกว่าเป็นหน่วยงานที่นำทำงานด้วยเป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงส่งผลให้พนักงาน

มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจ ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ เต็มใจที่จะทุ่มเทให้กับการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คาห์น (Kahn 1964 อ้างถึงใน อุษณะ อำนาจสกุลฤทธิ์ 2551 : 15) กล่าวว่า ในองค์กรหนึ่ง ๆ สมาชิกต้องมีข่าวสารข้อมูลที่แน่นอนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนในการปฏิบัติงาน ดังนั้นกระบวนการสื่อสารและกระจายข่าวสารจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร เพราะบุคคลเจ้าของบทบาทจะแสดงออกซึ่งบทบาทที่เหมาะสมได้มากน้อยเพียงใดบุคคลจะต้องรู้ว่าอะไรคือความคาดหวังของบุคคลอื่น ๆ ที่มีต่อตัวเขา ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลเจ้าของบทบาทต้องรู้ขอบเขตของกิจกรรมที่ได้รับความรับผิดชอบของตน ซึ่งผลของความไม่ชัดเจนหรือคลุมเครือในบทบาทจะนำไปสู่ความตึงเครียดทางอารมณ์ ความไม่พึงพอใจในงาน ความไม่ผูกพันกับงาน สูญเสียความเชื่อมั่นในตนเองในการทำหน้าที่ตามบทบาทของตน และตรงกับแนวคิดของ สเตียร์ส (Steers 1977 , อ้างถึงใน วลีรัตน์ สุขวัฒนวินากุล 2553 : 12) ได้นำเสนอแบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ที่สำคัญคือ ลักษณะงานที่ทำ (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มค่าให้กับตนเองและประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (Work Experience) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณที่มีความสำคัญต่อองค์กร องค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังได้รับการตอบสนอง ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิวดี ไตวัลย์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันด้านองค์การในระดับเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านงานตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ องค์ประกอบด้านภาวะผู้นำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิณี เดชะตา (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด(มหาชน) พบว่า ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานระดับจัดการแตกต่างจากพนักงานระดับบังคับบัญชา และพนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด(มหาชน) โดยรวมและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในแต่ละด้านก็อยู่ในระดับสูงด้วย ได้แก่ด้านการนี้ถึงบริษัทในทางที่ดี ความภาคภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความพึงพอใจในงาน ความปรารถนาที่จะอยู่กับบริษัท การทุ่มเทความพยายามให้กับองค์กรอย่าง

เต็มใจ การปกป้องชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร การตระหนักถึงอนาคตขององค์กรและด้านความสัทธาในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มานิตย์ มัลลวงค์ (2548) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับเป็นจริงมาก มีปัจจัยสุดท้ายคือประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้วยเช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะของการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน ให้สอดคล้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานแก่องค์กร อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมากที่สุด และมีปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ทำให้ข้อเสนอแนะที่คาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ที่ศึกษาต่อไปอาจใช้เป็นแนวทางในการจัดการทรัพยากรบุคคลต่อไป ดังนี้

1. ธนาคารควรรักษาระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรรวมทั้งรักษาคุณภาพด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และระดับความผูกพันระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อรักษานักงานให้อยู่กับองค์กรต่อไปให้ยาวนานขึ้น โดยให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน จึงควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น รู้สึกได้ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

2. ผู้บริหารควรวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าของตำแหน่งงานให้มีความโปร่งใส ยุติธรรมและชัดเจน เพื่อให้มีพนักงานมีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง เพื่อความมั่นคงมากขึ้น ในการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถ

3. ธนาคารควรจัดให้มีการสัมมนา ฝึกอบรม ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากร และสานสัมพันธ์อันดีในด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งยังสามารถลดช่องว่างการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน โดยกำหนดเป็นนโยบาย เพื่อสนับสนุนการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความสามัคคีและสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาวิจัยเฉพาะเพียงข้อมูลของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน ภาค 208 เท่านั้น ผู้วิจัยไม่สามารถดำเนินการวิจัยได้อย่างครอบคลุม ฉะนั้นสำหรับการศึกษารoundต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ควรมีการศึกษาถึงผลกระทบต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร โดยคำนึงถึงผลกระทบเหล่านั้น

2. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ดังนั้นจึงควรมีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงสาเหตุการลาออกของพนักงาน เพื่อจะได้ทราบเหตุผลที่แท้จริง และสามารถนำหาแนวทางและปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กรเพื่อลดอัตราการลาออกให้ต่ำลง

3. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรอื่นๆเพิ่มเติม เช่น คุณภาพชีวิตการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมหลายปัจจัย และสามารถนำผลของการศึกษาไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรในอนาคตต่อไป

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- จริญญา แจ่มแจ้ง. (2552). “ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายสนับสนุนการปฏิบัติงาน การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย.” สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จารุณี วงศ์คำแน่น. (2537). “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ซีเมนต์ (ประเทศไทย) จำกัด.” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐญา มานะกิจ. (2554). “ความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มคนวัยทำงาน 3 รุ่น : กรณีศึกษาข้าราชการครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดวงพร เซอร์ประยูร. (2552). “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.” ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน). (2556). **ประวัติธนาคาร**. เข้าถึงเมื่อ 20 ธันวาคม เข้าถึงได้จาก <http://www.krungsri.com>
- นงเยาว์ แก้วมรกต. (2542). “ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นภาพิณ โหมาศวีน. (2533). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.” สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิธิตี ไต่วัลย์. (2551). “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่.” สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เนตรนภา นันทพรวิญญู. (2551). “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พงศ์ หรดาล. (2546). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : กรุงเทพฯ.

- เพ็ญนภา แสงชื่น. (2545). “ความผูกพันต่อองค์การ ศึกษากรณีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เพ็ญศรี เมณเสนา. (2550). “ปัจจัยที่มีความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการเงิน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- เพิ่มเกียรติ สุวรรณศิลป์ศักดิ์. (2554). “ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบริษัทผลิตยางเพื่อการขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศไทย.” การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ภรณี มหานนท์. (2529). การประเมินผลประสิทธิภาพขององค์การ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- มานิตย์ มัลลวงค์. (2548). “รายงานวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ”. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ.
- ระวีง เนตรโพธิ์แก้ว. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : พิกัดอักษร.
- วรพันธ์ เศรษฐแสง. (2548). “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดฉะเชิงเทรา”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- วรวรรณ บุญล้อม. (2551). “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้.” การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วโรดม ศรีตระกูล. (2554). “ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงไฟฟ้าเอกชนขนาดเล็ก ในเขตอำเภอบางประกง จังหวัดฉะเชิงเทรา.” การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วารุณี คำแก้ว. (2550). “ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

- วิชัย แหวนเพชร. (2543). **มนุษย์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ในการบริหารอุตสาหกรรม.**
กรุงเทพฯ: ชรรวมกล.
- ศิริพร ทรัพย์พัฒนา. (2544). “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทฟูจิไฟ
โต้ฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สกวรัตน์ อินทสมิต. (2543). “การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจ
ที่จะลาออกของพนักงาน : กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์
ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมยศ แยมเนียน. (2551). “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท
เอเชียนมารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)”. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการ
จัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สวนีย์ แก้วมณี. (2544). “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน.” วารสารการบริหารคน(2549) :
10-16
- สามารถ สุภรัตน์อาภรณ์. (2544). “ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า
บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุชาดา พรหมรักษ์. (2553). “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด มหาชน เขต 14.” การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุธินี เดชะตา. (2551). “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด(มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวรรณ พูนพะเนา. (2552). “ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอุสาหกรรมหัตถ์โลหะเคลือบเคลือบเคลือบ
อุตสาหกรรมเรือ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ
สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โสภา ทรัพย์อุดมมาก. (2533). “ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิต
แห่งประเทศไทย.” สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิชัย ศรีเมือง. (2549). “HR Champion กับการพัฒนา Employee Engagement.” วารสาร
การบริหารคน_27,3(2549) : 34-38.

อภิสิทธิ์ รักษาวงศ์. (2545).” ความผูกพันองค์กรของบุคลากรสังกัดศูนย์พัฒนาปิโตรเลียมภาคเหนือ กรมการพลังงานทหาร”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อรรวรรณ อยู่คง. (2546). “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในเครือ. แกรนด์สปอร์ต กรุ๊ป จำกัด”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อุษณะ อำนาจสกุลฤทธิ์. (2551). “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงาน เลขาธิการนายกรัฐมนตรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

Carvell, F. (1970). **Human Relation in business**. London : Macmillan.

Dessler, Bary. (1997). **Human Resource Management**. New Jersey: Simon & Schuster.

Hrebiniak, L. and A.J. Alutto. (1972). **Personal and Role-Related Factor in the Development of Organizational Commitment**. Administrative Science Quarterly.

Kossen, S. (1991). **The Human Side of Organization**. (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers.

Litwin, G and R. Stringer. (1968). **Motivation and Organization Coimate**. Massachusetta : Harward University.

Porter, Lyman W . and other. (1974). “Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatrn Technicians.” **Journal of Applied Psychology** 59,5 (October 1974) : 603-609.

Steers , R.M. (1997). “Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment.” **Administrative Science Quarterly** 22,1 (March 1997) : 46-56.



ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค208 การวิจัยครั้งนี้ใช้ในการศึกษาเท่านั้น จะไม่เปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคล และจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ที่ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความคิดเห็นหรือความรู้สึที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

คำแนะนำ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สำหรับเลือกตอบตามความเป็นจริง

ตอนที่ 2 สำหรับเลือกตอบตามความความคิดเห็น

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

21 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 – 60 ปี

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่าร้าง

อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ระดับการศึกษา

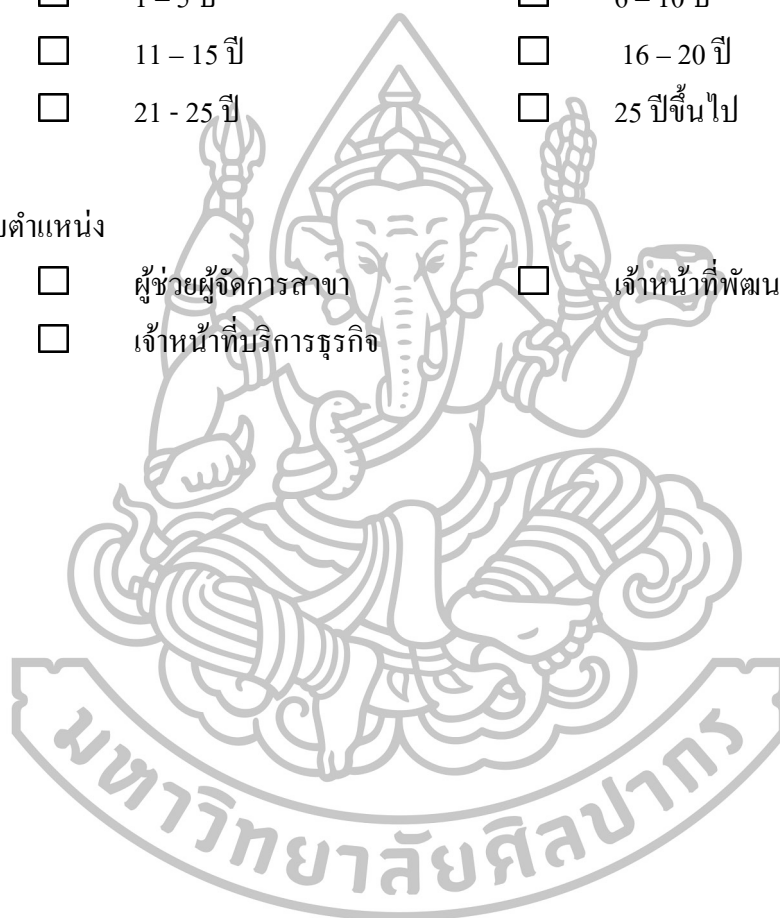
- อนุปริญญา ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (อายุงาน)

- 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี
 11 – 15 ปี 16 – 20 ปี
 21 - 25 ปี 25 ปีขึ้นไป

6. ระดับตำแหน่ง

- ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ
 เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจ



ตอนที่ 2 – 4 โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับประสบการณ์หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี	ไม่ดีย่างมาก
ด้านบรรยากาศในการทำงาน					
1. ที่ทำงานของท่านมีการจัดแบ่งหน้าที่อย่างเป็นระบบ					
2. ที่ทำงานของท่านมีการกระจายอำนาจตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ อย่างเหมาะสม					
3. ท่านใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
4. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้มีความเพียงพอกับปริมาณงาน					
5. ท่านมีความคล่องตัวในการทำงาน					
6. แสงสว่าง บรรยากาศในการปฏิบัติงานเหมาะสม					
7. ระบบป้องกันภัยมีความเหมาะสม					
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา					
8. ท่านได้รับการสนับสนุนการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี					
9. ท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้อย่างดี					
10. หัวหน้างานใช้เหตุผล และความยุติธรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา					
11. ท่านได้รับความช่วยเหลือในกาปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรมชาติ					
12. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้รับคำยกย่องชมเชยผลงานจากผู้บังคับบัญชา					

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี	ไม่ดีมาก
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน					
13. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					
14. การทำงานร่วมกับผู้อื่น ผลงานที่ได้รับเป็นที่พอใจแก่ทุกคน					
15. ท่านได้รับความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
16. เมื่อท่านมีปัญหาหรือเรื่องเดือดร้อน ท่านได้รับการปฏิบัติและคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานเสมอ					
17. ในหน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน					



ตอนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยประสพการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร					
1. การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่อตัวท่าน ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณค่า					
2. ความสำเร็จของธนาคารในปัจจุบัน กล่าวได้ว่า ว่าท่านมีความสำคัญในการสร้างสรรค์ด้วย					
3. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีความสำคัญต่อ ผลสำเร็จของธนาคาร					
4. การทำงานของท่านได้รับการยอมรับจาก เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
ความพึงพอใจขององค์กร					
5. ท่านคิดว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจาก ธนาคารคุ้มค่ากับความอุสาหะที่ได้อุทิศให้กับ ธนาคาร					
6. ท่านคาดหวังว่าธนาคารจะเป็นที่พึ่งพิงของ ท่านเมื่อท่านมีปัญหา					
7. ท่านรู้สึกพอใจกับสวัสดิการที่ธนาคารจัดให้					
8. ท่านมีความรู้สึกเชื่อมั่นเมื่อได้ปฏิบัติงานกับ ธนาคารแห่งนี้					
ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจาก องค์กร					
9. ปัจจุบันท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรง กับความรู้ ความสามารถ และความต้องการแล้ว					
10. ธนาคารให้การสนับสนุนให้ท่านมีโอกาส พัฒนาความรู้ในอาชีพเป็นอย่างดี เช่นการส่งไป อบรม					
11. ท่านพอใจกับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง และผลตอบแทนของธนาคาร					

ลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12. การทำงานกับธนาคาร มีโอกาสให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพตามที่หวังไว้					
ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร					
13. ท่านเต็มใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ เสียสละ และอุทิศตนเพื่อธนาคาร					
14. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ทุกครั้งเมื่อต้องการความช่วยเหลือ					
15. เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน					
16. ธนาคารเป็นหน่วยงานที่ดึงดูดใจสำหรับบุคคลภายนอกกว่าเป็นหน่วยงานที่นำทำงานด้วยเป็นอย่างมาก					



ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<p>ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร</p> <p>1. ท่านคิดว่าวิสัยทัศน์ ของธนาคารเป็นวิสัยทัศน์ที่เหมาะสมในสภาวะปัจจุบัน</p> <p>2. ท่านคิดว่าปัญหาขององค์กรเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข</p> <p>3. ท่านจะชี้แจงและแก้ไข หากได้ยินคนอื่นกล่าวถึงธนาคารในทางเสื่อมเสีย</p> <p>4. ท่านภูมิใจที่จะบอกกับใครๆว่าท่านเป็นพนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)</p>					
<p>ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานแก่องค์กร</p> <p>5. เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง</p> <p>6. ท่านพร้อมเสมอที่จะทำงานทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร</p> <p>7. ท่านพอใจจะทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเสมอแม้ว่าค่าตอบแทนจะไม่คุ้มค่าเหนื่อย</p> <p>8. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้เสร็จ แม้ว่าท่านจะต้องมาปฏิบัติงานในวันหยุดก็ตาม</p>					
<p>ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร</p> <p>9. ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากธนาคาร แม้ว่ามีโอกาสไปทำงานที่อื่นที่มีระดับตำแหน่งเงินเดือน และสวัสดิการที่ดีกว่า</p>					

ลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร(ต่อ)					
10. ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากธนาคาร แม้ว่ามีโอกาสไปทำงานที่อื่นที่มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถหรือทำงานที่มีรายได้ดีกว่า					
11. การตัดสินใจทำงานที่ธนาคาร เป็นการตัดสินใจที่ดีที่สุดในการทำงาน					
12. เมื่อท่านทำงานนานขึ้น ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับธนาคารมากขึ้น					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านคิดว่าสิ่งใดคือสิ่งที่ทำให้ท่านมีความผูกพันต่อองค์กร

.....

.....

.....

.....

2. ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางสาวจรรยา ห่วงทศ
 วัน เดือน ปีเกิด 24 มีนาคม 2528
 ที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 35 หมู่ 5 ตำบลปากแรต อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
 รหัสไปรษณีย์ 70110

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2540 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา
 โรงเรียนวัดโพธิ์รัตนาราม อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
 พ.ศ. 2546 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา
 โรงเรียนรัตนราษฎร์บำรุง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
 พ.ศ. 2550 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี
 สาขาวิชาการเงิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2551- ปัจจุบัน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจ 2 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
 (มหาชน) สาขาลูกแก 75/2,76-78 ถนนแสงชูโต ตำบลดอนขมิ้น
 อำเภอดำรงวิทยะกา จังหวัดกาญจนบุรี 71120