ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชนในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล

EMPLOYEES' JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED IN BANGKOK AND ITS VICINITIES

ธีรัมพา ชำนาญไพร

TEERAMPA CHAMNANPRAI

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2550

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชนในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล

EMPLOYEES' JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED IN BANGKOK AND ITS VICINITIES

ธีรัมพา ชำนาญไพร

TEERAMPA CHAMNANPRAI

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 73670
วัน,เดือน,ปี 26 ก.ค. 2550

.b.....
.i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ.2550

EMPLOYEES' JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED IN BANGKOK AND ITS VICINITIES

TEERAMPA CHAMNANPRAI

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT

OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF

MASTER OF SCIENCE IN INDUSTRIAL MANAGEMENT

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

2007

COPYRIGHT 2007

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

Employees' Job Satisfaction and Organizational Commitment in Bangkok Bank Public Company Limited in Bangkok and Its Vicinities

ชื่อนักศึกษา นางสาวธีรัมพา ชำนาญไพร

รหัสประจำตัว 48064113

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รศ.อตินุช กาญจนพิบูลย์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม รศ.ดร.วรนารถ แสงมณี

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
ผศ.ดร.จิระเสกข์	ตรีเมธสุนทร	
รศ.อตินุช	กาญจนพิบูลย์	
รศ.ดร.วรนารถ	แสงมณี	
ผศ.ดร.มนัส	ไพฑูรย์เจริญลาภ	
ผศ.ดร.วินัย	พุทธกูล	

วัน / เดือน / ปี ที่สอบ 17 พฤษภาคม 2550 เวลา 13.40 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้องเรียนปริญญาเอก คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(รศ.ดร.จารุวัตร เจริญสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 30 **เดือน** พฤษภาคม **พ.ศ.** 2550

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขต กรุงเทพและปริมณฑล
นักศึกษา	นางสาวธีรัมพา ชำนาญไพร
รหัสนักศึกษา	48064113
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
พ.ศ.	2550
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รศ. อตินุช กาญจนพิบูลย์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	รศ. ดร.วรนารถ แสงมณี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขต กรุงเทพและปริมณฑล (2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขต กรุงเทพและปริมณฑล (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขต กรุงเทพและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 356 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows ในการประมาณผล โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ร้อยละ, ค่าเฉลี่ยเลขคณิต, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบสมมติฐานโดยวิธี t-test และวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยการกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ผลการวิจัย พบว่า

1) พนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขต กรุงเทพและปริมณฑล มีความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับปานกลาง

2) พนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขต กรุงเทพและปริมณฑลมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

3) พนักงานในของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขต กรุงเทพและปริมณฑล ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

4) พนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขต กรุงเทพและปริมณฑล ที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร

โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5) พนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขต กรุงเทพและปริมณฑล มีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร สัมพันธ์กันในทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Thesis title	Study of Employees' Job Satisfaction and Organizational Commitment in Bangkok bank Public Company Limited in Bangkok and Its Vicinities
Student	Ms. Teerampa Chamnanprai
Student ID.	48064113
Degree	Master of Management
Programe	Industrial Management
Year	2007
Thesis Advisor	Assoc. Prof. Atinuch Kanchanapiboon
Thesis Co-advisor	Assoc. Prof. Dr. Woranat Sangmanee

ABSTRACT

This research had 3 main purposes were :(1) to study level of job satisfaction and level of organizational commitment of employees in Bangkok bank public company limited in Bangkok and its vicinities (2) to study the effect of personal factor of employees job satisfaction and organizational commitment level Bangkok bank public company limited in Bangkok and its vicinities (3) to study the correlation between employees' job satisfaction and organizational commitment level in Bangkok bank public company limited in Bangkok and its vicinities. The total of sample this research was 356 persons. The research instruments were questionnaire to collect data and analyzed by SPSS for Window. The statistic used were percentage , arithmetic mean , standard deviation and test hypotheses were t-test and One-way ANOVA the hypotheses testing was set at the 0.05 and 0.01 level of significant. The results were as follow:

1) Employees in Bangkok bank public company limited in Bangkok and its vicinities had level job satisfaction in moderate level.
2) Employees in Bangkok bank public company limited in Bangkok and its vicinities had level organizational commitment at moderate level.
3) Employees in Bangkok bank public company limited in Bangkok and its vicinities the differences in sex, age, marital status, education level and working experience did not had any difference in the whole total level job satisfaction.
4) Employees in Bangkok bank public company limited in Bangkok and its vicinities with difference in sex, marital status, education level and working experience did not had any difference in organizational commitment but the employee had

different age caused difference to the whole total level organizational commitment at the 0.01 level of significant.

5) Level of Job satisfaction and level of organizational commitment of Bangkok bank public company limited in Bangkok and its vicinities had positive correlation in moderate level at the 0.01 level of significant.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างดี ด้วยคำแนะนำ และคำปรึกษาเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด)มหาชนในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จากรศ.อตินุช กาญจนพิบูลย์ ซึ่งเป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และรศ.ดร.วรนารถ แสงมณี อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้วิจัยทราบซึ้งในความอนุเคราะห์จากท่านอาจารย์และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบวิทยานิพันธ์ ผศ.ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร ผศ.ดร. มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ และ ผศ.ดร.วินัย พุทธกูล ซึ่งช่วยแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในขั้นตอนสุดท้ายทำให้วิทยานิพันธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ ดร.จำนงค์ จึงธีรพานิช ดร. ณรงค์ พิมสาร และอาจารย์ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล ที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือในการตรวจสอบแบบสอบถามที่จะใช้ในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบคุณ คุณ สมศรี เถาสุวรรณ ผู้จัดการสาขาถนนเทพารักษ์ ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน และ คุณสิริลาวรรณ ครุธพันธุ์ มัณฑนากรอาวุโสชั้นพิเศษ ฝ่ายอาคารสำนักงานและทรัพย์สิน ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด)มหาชน ที่ให้ความอนุเคราะห์สำหรับการศึกษาวิจัย รวมถึงได้ช่วยเหลือในการตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ก่อนจะมีการเก็บข้อมูลจริง

ขอขอบคุณ พนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด)มหาชนในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการให้ข้อมูลและการตอบแบบสอบถามในทุกข้ออย่างสมบูรณ์ รวมถึงให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ตลอดระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ธุรการ ภาควิชาภาษาสังคม ตลอดจนบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้ความช่วยเหลือประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และทุกคนในครอบครัวที่เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนในทุกเรื่อง ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำวิทยานิพันธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพันธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

ธีรัมพา ชำนาญไพร

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย I

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ III

กิตติกรรมประกาศ V

สารบัญ VI

สารบัญตาราง VIII

สารบัญภาพ XI

บทที่ 1 บทนำ 1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา 4

1.3 สมมติฐานการวิจัย 4

1.4 ทฤษฎีกรอบแนวคิดที่ใช้ในงานวิจัย 5

1.5 ขอบเขตของการวิจัย 7

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 8

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ 8

บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 10

2.1 ความพึงพอใจในงาน 20

2.2 ความผูกพันต่อองค์กร 20

2.3 ประวัติของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) 27

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 28

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 34

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 34

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 35

3.3 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ 35

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล 37

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล 37

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย 40

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 50

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 50

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน 52

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน 60

4.4 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึง พอใจในงานของพนักงาน 65

4.5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน 72

4.6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับรความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน 79

4.7 การวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 79

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 83

5.1 สรุปผลการวิจัย 84

5.2 อภิปรายผล 89

5.3 ข้อเสนอแนะ 95

บรรณานุกรม 98

ภาคผนวก 100

ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย 101

ประวัติผู้เขียน 109

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

1.1 แสดงผลประกอบการธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามขนาดเดือนตุลาคมเทียบกับเดือนพฤศจิกายน 2548 1

3.1 แสดงรายชื่อ ตำแหน่ง และสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ 36

3.2 แสดงคะแนนในแต่ละระดับความพึงพอใจของแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน 38

3.3 แสดงคะแนนในแต่ละระดับความผูกพันของแบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร 39

3.4 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA 44

3.5 แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ 47

4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 51

4.2 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าของพนักงาน 53

4.3 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงาน 54

4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาของพนักงาน 56

4.5 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงาน 57

4.6 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความพึงพอใจในงานด้านรายได้/ผลตอบแทนของพนักงาน 59

4.7 แสดงผลสรุปค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานทั้ง 5 ด้าน ของความพึงพอใจในงานในภาพรวม 60

4.8 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรของพนักงาน 61

4.9 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรของพนักงาน 63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4.10 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงาน 64

4.11 แสดงผลสรุปค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับองค์ประกอบของระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ของความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมของพนักงาน 66

4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีเพศต่างกัน โดยวิธี t-test 67

4.13 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA..... 68

4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA..... 70

4.15 แสดงผลการเปรียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันเป็นรายคู่..... 71

4.16 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA..... 71

4.17 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) และค่า P-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA..... 71

4.18 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน โดยวิธี t-test 72

4.19 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) และค่า P-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีอายุต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA..... 74

4.20 แสดงผลการเปรียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่..... 75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4.21 แสดงผลการเปรียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรของพนักงานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่..... 75

4.22 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) และค่า P-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันโดยวิธี One-way ANOVA..... 76

4.23 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) และค่า P-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันโดยวิธี One-way ANOVA..... 77

4.24 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) และค่า P-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันโดยวิธี One-way ANOVA..... 78

4.25 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่า P-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยใช้วิธีสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson product moment correlation..... 80

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1.1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย..... . 6
2.1 แสดงความพึงพอใจในงานนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ..... 10
2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน..... 11
2.3 แสดงลำดับความต้องการตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....13
2.4 แสดงลำดับความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์..... 14
2.5 แสดงการเปรียบเทียบมุมมองของความพอใจงาน- ความไม่พอใจงาน..... 16

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยอยู่ในสภาวะตกต่ำ ส่งผลกระทบต่อองค์กรต่างๆ เป็นจำนวนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งธนาคารพาณิชย์ที่เป็นสถาบันทางการเงินที่มีบทบาทในการพัฒนาประเทศและเป็นสถาบันที่ให้บริการด้านการเงินแก่ประชาชน และมีบทบาทในการช่วยกระตุ้นให้เกิดการขยายตัวขึ้นทางเศรษฐกิจ และหากพิจารณาผลประกอบการแยกตามกลุ่มธนาคารในปัจจุบันจะพบว่า ผลการดำเนินงานของธนาคารขนาดเล็กจะโดดเด่นมาก ขณะที่ธนาคารขนาดใหญ่จะมีผลประกอบการที่อ่อนตัวลง โดยเฉพาะด้านเงินฝากที่ปรับตัวลดลงเพียงกลุ่มเดียว ซึ่งเป็นผลมาจากการแข่งขันด้านเงินฝากที่รุนแรงขึ้น จากธนาคารเปิดใหม่และธนาคารขนาดเล็กอื่น ๆ ที่ให้อัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่า โดยอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของ ธนาคารขนาดใหญ่จะอยู่ที่ระดับร้อยละ 0.750 – 3.250 ขณะที่ธนาคารขนาดเล็กจะมีอัตราดอกเบี้ยอยู่ระหว่างร้อยละ0.500 – 4.325 ส่วนธนาคารขนาดกลางจะมีผลประกอบการอยู่ในเกณฑ์ดีโดยปรับตัวเพิ่มขึ้นเป็นส่วนใหญ่ สะท้อนจากผลประกอบการในทุกๆด้านต่าง ๆ ของแต่ละกลุ่มประเภทของธนาคารดังนี้

ตารางที่ 1.1 : ผลประกอบการธนาคารพาณิชย์ไทย จำแนกตามขนาดเดือนตุลาคม เทียบกับเดือนพฤศจิกายน 2548

ธนาคาร	อัตราการขยายตัวจากเดือนก่อน (ร้อยละ)								
	เงินฝาก	สินเชื่อ	สินทรัพย์	สินทรัพย์ทำรายได้	เงินกองทุน	เงินกู้ยืม	เงินลงทุนในหลักทรัพย์	ดอกเบี้ยค้างรับ	ส่วนผู้ถือหุ้น
5 ธนาคารขนาดใหญ่	-0.11	0.34	0.08	0.25	-0.58	-7.39	-0.13	0.95	1.49
3 ธนาคารขนาดกลาง	0.58	-0.02	0.70	0.30	0.00	0.24	1.46	0.94	2.58
6 ธนาคารขนาดเล็ก	10.20	3.30	9.28	4.34	0.35	-0.33	9.85	3.66	0.96
ธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ	0.87	0.52	1.04	0.60	-0.39	-5.37	0.92	1.18	1.58

ที่มา : ธ.พ. 1.1 ธนาคารแห่งประเทศไทย

ดังนั้น การแข่งขันเพื่อความอยู่รอดของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ส่งผลให้ผู้บริหารต้องพยายามค้นหา ปรับเปลี่ยนวิธีการการบริหารต่างๆ ที่จะสามารถทำให้ธนาคารของตนอยู่รอดได้ การพัฒนาบุคคลากรหรือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรจึงเป็นวิธีการที่ธนาคารพาณิชย์ให้ความสำคัญ เนื่องจากบุคคลากรในองค์กรเป็นปัจจัยในการกำหนดความสำเร็จขององค์กร โดยเฉพาะงานด้านบริการนั้น จำเป็นต้องอาศัยการปฏิบัติงานที่ดีและการให้บริการที่ประทับใจของพนักงาน หากบุคคลในองค์กรมีความพยายามพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ให้ความร่วมมือ มีความสามัคคี ทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจเพื่อองค์กร และมุ่งไปสู่วัตถุประสงค์เดียวกัน องค์กรก็จะสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ อีกทั้งยังส่งผลให้องค์กรเกิดการพัฒนาต่อไป

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีสาขาให้บริการเป็นจำนวนมาก และได้ดำเนินธุรกิจให้บริการด้านการเงินแก่ประชาชนมาเป็นเวลานาน มีพนักงานปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก ซึ่งอาชีพพนักงานธนาคารเป็นอาชีพที่ได้รับการยอมรับในสังคม แต่เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก ไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี ซึ่งล้วนแต่มีผลให้ธนาคารต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้าง นโยบาย และการบริหารงานขององค์กร ธนาคารบางแห่งต้องปิดกิจการลงธนาคารที่ยังคงดำเนินธุรกิจอยู่ก็มีการปลดพนักงานออกหรือให้เกษียณอายุการทำงานก่อนกำหนด การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อพนักงานที่ทำงานในองค์กร กล่าวคือ เมื่อธนาคารเกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับตัว พนักงานในธนาคารก็จำเป็นต้องปรับตัวให้สามารถปฏิบัติงานกับนโยบายและการบริหารที่เปลี่ยนแปลงได้ แต่เนื่องจากโดยทั่วไปแล้วบุคคลมักปฏิเสธการเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับตัว พนักงานในธนาคารก็จำเป็นก็ต้องปรับตัวให้สามารถปฏิบัติงานกับนโยบายและการบริหารที่เปลี่ยนแปลงได้ แต่เนื่องจากโดยทั่วไปแล้วบุคคลมักปฏิเสธการเปลี่ยนแปลง ด้วยเหตุผลต่างๆ รวมถึงความกลัวในสิ่งที่ไม่รู้เพราะรู้สึกขาดความมั่นคงคิดว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำมาซึ่งความไม่แน่นอนในการทำงาน และปัญหาส่วนใหญ่ของพฤติกรรมคนในองค์กรคือ การกลัวความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลง (ฉัตรวิบูลย์ ฉาวเกียรติ, 2540) ซึ่งสิ่งนี้อาจส่งผลให้พนักงานเกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงขึ้นได้ เมื่อเกิดการต่อต้านขึ้นการดำเนินงานขององค์กรตามแนวนโยบายและการบริหารแบบใหม่ก็จะไม่ได้รับการยอมรับและองค์กรก็ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างมากเนื่องจากบุคคลเป็นกำลังสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ องค์กรต้องตอบสนองความต้องการของบุคคล ในเรื่องต่างๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ โบนัส เพื่อจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อรักษาบุคคลที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร เมื่อบุคคลที่มีความสามารถที่จิตสำนึกที่ดี มีแนวความคิดที่ถูกต้องมีความเต็มใจในการทำงาน จนเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร ก็จะอุทิศเวลาแรงกายและสติปัญญาของตนเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร ไม่มีความคิดที่จะลาออกไปทำงานที่อื่น

การที่บุคคลลาออกไปแต่ละครั้งองค์กรต้องสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าไปเนื่องจากองค์กรต้องทุ่มเทงบประมาณและเวลาเพื่อพัฒนาบุคคลเพื่อสร้างบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในระดับที่สามารถทำงานให้กับองค์กรได้นั้นและองค์กรจะต้องสูญเสียผลผลิตจำนวนหนึ่งไปจนกว่าจะมีบุคคลใหม่เข้ามาทดแทนในตำแหน่งที่ว่างงาน ซึ่งการลาออกของบุคคลยังอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งของพนักงานเก่ากับพนักงานใหม่ขึ้นได้ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงและการที่บุคคลส่วนหนึ่งลาออกไปทำงานให้กับองค์กรอื่นอาจจะทำให้บุคคลที่ยังทำงานอยู่ในองค์กรเดิมเกิดการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งจูงใจเดิมที่บุคคลที่ลาออกไปได้รับจากองค์กรใหม่ กับสิ่งที่ตนได้รับจากองค์กรเดิม ซึ่งอาจจะเป็นมูลเหตุให้เกิดการลาออกเพิ่มมากขึ้นตามมา หากองค์กรใดมีอัตราการลาออกจากงานของพนักงานสูงจะเกิดผลทางด้านลบ กับภาพพจน์ขององค์กรอีกทั้งยังส่งผลไปถึงการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานอาจจะต้องใช้เวลานานเนื่องจากบุคคลภายนอกเกิดความไม่มั่นใจกับองค์กร

ปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งคือ ความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะผลักดันให้บุคคลนั้นทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งประสบผลสำเร็จ และการที่บุคคลในองค์กรจะเกิดความพึงพอใจในงานหรือไม่นั้นย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจในการทำงาน ดังนั้นถ้าองค์กรมีผู้บริหารที่เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของบุคคลและเข้าใจหลักการบริหารงานบุคคลจะสามารถกำหนดนโยบาย ให้กับโครงการเพื่อทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้กับองค์กร เมื่อบุคคลในองค์กรเกิดความพึงพอใจในงานมากก็จะเกิดแรงกระตุ้นให้เกิดความเอาใจใส่กับงานมากขึ้นความพึงพอใจในงาน เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลได้อีกทางหนึ่ง ถ้าบุคคลรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน อาจแสดงพฤติกรรมบางอย่างออกมา เช่น ความเฉื่อยชา ความเบื่อหน่าย ตลอดจนความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานจะส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงความรู้สึก ความยอมรับและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร เป็นผลให้บุคคลมีความตั้งใจที่จะทำงานให้กับองค์กรอย่างสุดความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อองค์กรมีบุคคลที่มีความผูกพันกับองค์กรจำนวนมาก จะส่งผลต่อบรรยากาศในการทำงานภายในองค์กร ทำให้บุคคลที่อยู่ในองค์กรมีความสุขในการทำงานและเกิดความร่วมมือได้ด้วยดี เนื่องจากบุคคลพร้อมที่จะทำงานทุกอย่างให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจและยังช่วยให้เกิดภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดีต่อบุคคลภายนอกทำให้องค์กรเป็นที่ยอมรับและเป็นที่ต้องการของบุคคลภายนอก ช่วยลดเวลาในการสรรหาบุคคลเข้าทำงาน เมื่อองค์กรมีการขยายงานเพื่อรองรับธุรกิจที่เติบโตขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษา ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรสามารถบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กรอันจะนำมาซึ่งความก้าวหน้าและความสำเร็จในอาชีพของบุคคล ทำให้

องค์กรสามารถลดปัญหาการลาออก และการขาดงานของพนักงานส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้คาดไว้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

1.2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

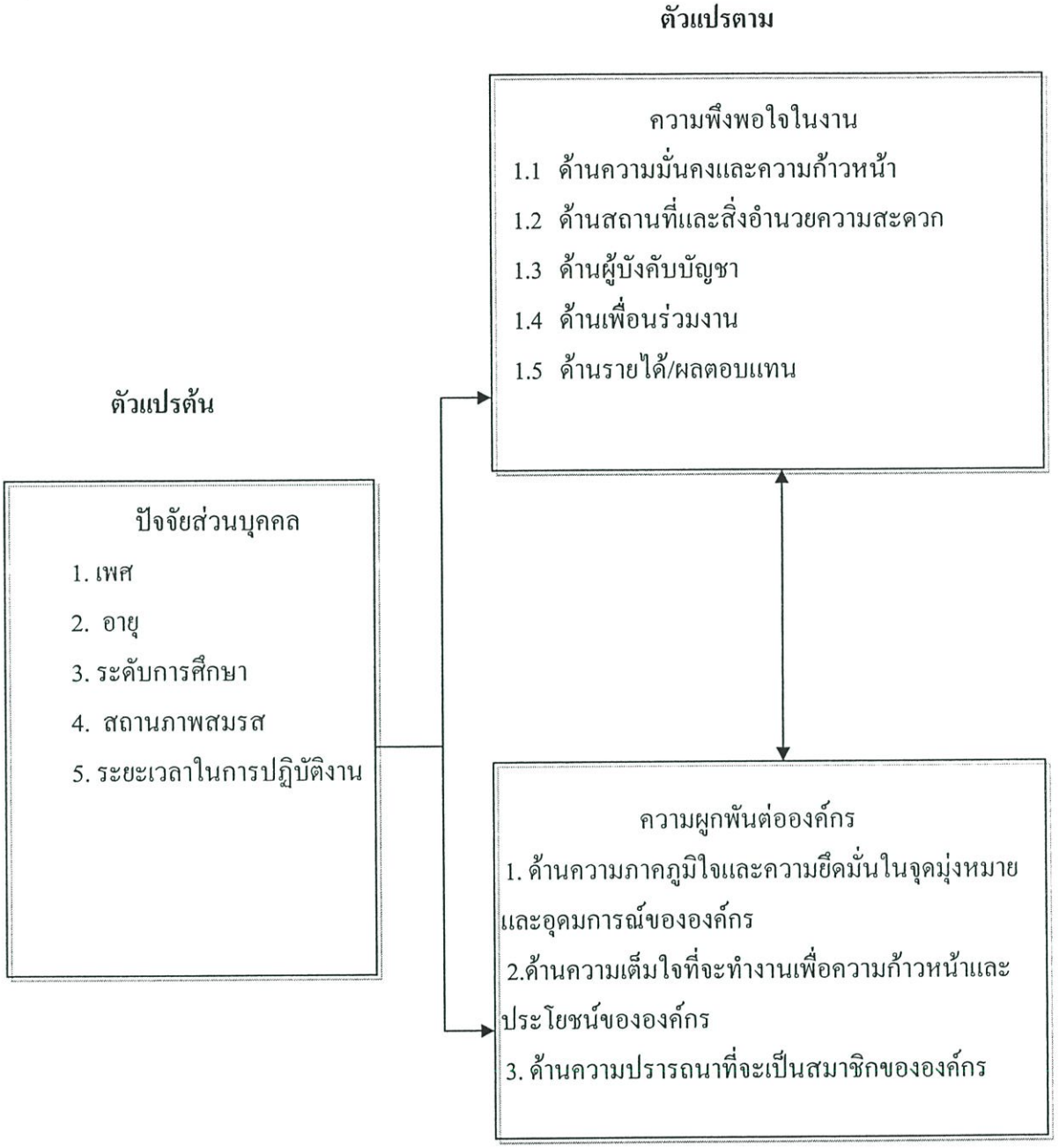
สมมติฐานที่ 3 : ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล

1.4 ทฤษฎีกรอบแนวความคิดที่ใช้ในงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล" ผู้วิจัยได้นำกรอบความคิดมาจาก สุรินทร์ธร เนมียะ. 2548 เรื่องการศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มบริษัท โตชิบาในนิคมอุตสาหกรรมบางกะดี ผู้วิจัยได้กำหนด กรอบแนวความคิดในการวิจัยไว้ดังนี้

1. ศึกษาความพึงพอใจในงานโดยครอบคลุมถึงความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านรายได้/ผลตอบแทน

2. ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร โดยครอบคลุมถึงความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความภาคภูมิใจ และความยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัยความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ซึ่งประกอบไปด้วยภาคนครหลวง 6 ภาค ซึ่งประกอบไปด้วยสาขาทั้งหมด 141 สาขาทั่วกรุงเทพและปริมณฑล (ฝ่ายอาคารและทรัพย์สินธนาคารกรุงเทพ: 2548) รวมพนักงานทั้งหมดในเขตกรุงเทพและปริมณฑล 3,221 คน

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้กำหนด ตัวแปรต้น(Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. สถานภาพสมรส
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม

1. ความพึงพอใจในงาน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ
    1) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า
    2) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
    3) ด้านผู้บังคับบัญชา
    4) ด้านเพื่อนร่วมงาน
    5) ด้ายรายได้/ค่าตอบแทน
2. ความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ
    1) ด้านความภาคภูมิใจและความยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร
    2) ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร
    3) ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร

1.5.3 ระยะเวลาในการวิจัย

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลอยู่ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2550 ถึง มีนาคม 2550

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงาน

1.6.2 ทำให้ทราบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

1.6.3 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการปรับปรุงความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจของพนักงาน

1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1.7.1 ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานและสภาพแวดล้อมในงานที่มีอยู่ ทั้งทางดีและไม่ดี ทำให้เต็มใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร แบ่งเป็น 5 ด้านคือ

1.7.1.1 ความมั่นคงและความก้าวหน้า หมายถึง ความแน่นอนและความถาวรในการจ้างงานและได้รับความยุติธรรมเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน รวมถึงการมีโอกาสเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือมีความสำคัญมากขึ้น หรือมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถจากงานที่ปฏิบัติอยู่

1.7.1.2 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือต่างๆ รวมถึงภาวะลักษณะการทำงานอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อบรรยากาศการทำงาน

1.7.1.3 ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ลักษณะหรือวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา การติดตามและประเมินผลงาน การรับฟังความคิดเห็น ความยุติธรรมในการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา

1.7.1.4 เพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในการอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกัน ปรึกษาหารือ ความเข้าใจกัน การให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

1.7.1.5 รายได้/ผลตอบแทน หมายถึง เงินรายได้ที่ได้รับ เช่น เงินเดือน ค่าล่วงเวลา โบนัส ค่าน้ำมันหรือค่าเดินทาง ค่าที่พัก ค่ารักษาพยาบาล และที่ไม่ใช่เป็นตัวเงิน เช่น บ้านพักพนักงาน ประกันชีวิต รวมถึงวันหยุดและวันลาต่างๆ

1.7.2 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกในความเชื่อและยอมรับอย่างจริงจังในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่ใช้ความพยายามในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษา

ความเป็นสมาชิกขององค์กร และเมื่อความต้องการหรือเป้าหมายส่วนบุคคลได้รับการตอบสนองจากองค์กรก็จะมีแนวโน้มต่ำที่บุคคลจะลาออกจากองค์กร แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

1.7.2.1 ความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร หมายถึง ทัศนคติที่สอดคล้องและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรยอมรับในแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จเป้าหมายและเป็นไปในทางเดียวกันกับองค์กร และความภาคภูมิใจที่มีต่อองค์กร

1.7.2.2 ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร หมายถึง ความตั้งใจทุ่มเทที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ

1.7.2.3 ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความปรารถนาของพนักงานที่จะปฏิบัติงานในองค์กร ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

1.7.3 **พนักงาน** หมายถึง พนักงานปฏิบัติการด้านการเงินที่อยู่ประจำสาขาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ใน เขตกรุงเทพและปริมณฑล

1.7.4 **องค์กร** หมายถึง กลุ่มของบุคคลที่ซึ่งได้มีการรวมกันเข้าและร่วมทำกิจกรรมด้วยกัน โดยกิจกรรมเหล่านั้นได้มีการจัดประสานให้เข้ากันอย่างดี เพื่อที่จะสามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อันเดียวกันหรือหลายๆ วัตถุประสงค์พร้อมกันได้

บทที่ 2
ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากตำรา เอกสาร วารสาร รายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถกำหนดกรอบแนวคิดที่จะใช้เป็นแนวความคิดที่จะใช้เป็นแนวทางใน การศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ได้ครอบคลุมและชัดเจนขึ้น ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญตามลำดับดังนี้

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

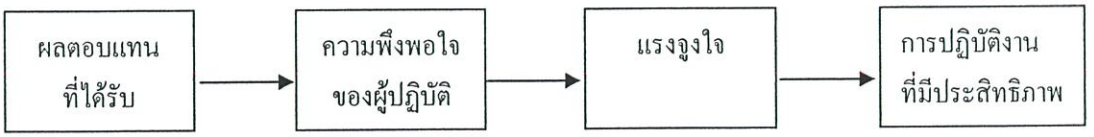
2.3 ประวัติของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับพึงพอใจในงาน

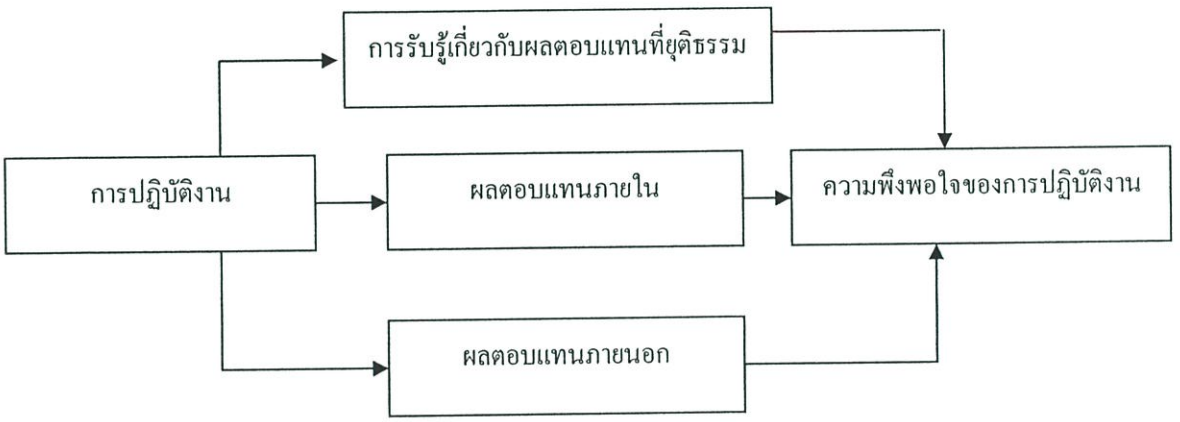
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงานมี 2 แนวคิด คือ แนวคิด คือ แนวคิดที่ว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการปฏิบัติงาน และแนวความคิดที่ว่าการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529:103)

1. ความพึงพอใจในงานนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน แนวคิดนี้เป็นแนวคิดในสมัยดั้งเดิมที่ได้จากการศึกษาด้านมนุษยสัมพันธ์โดยเฉพาะจากการศึกษาทดลองที่โรงงาน Hawthrone ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการเพิ่มผลผลิตกระทำได้โดยการเพิ่มหรือส่งเสริมให้คนมีขวัญและกำลังใจ และมีแรงจูงใจในการทำงาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คนงานที่มีความสุขจะทำงานได้ดีขึ้น จำเป็นต้องจัดผลตอบแทนต่างๆ เพื่อตอบสนองให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีมากพอจนทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ในที่สุด ความพึงพอใจในงานนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานสามารถแสดงได้ในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงความพึงพอใจในงานนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
ที่มา: สร้อยนภา วัฒนากิตติกุล และคณะ(2536:29)

2. การปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ แนวคิดทางด้านนี้ Porter และ Lawlerb เชื่อว่าการปฏิบัติงานจะนำไปสู่การได้รับผลตอบแทนไม่ว่าจะเป็นผลตอบแทนจากภายในหรือภายนอก และผลตอบแทนจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ผลตอบแทนภายใน หมายถึง สิ่งที่ผู้ปฏิบัติแต่ละคนจะได้รับผลการปฏิบัติงานของตน ได้แก่ ความสำเร็จในงานที่ทำ ผลตอบแทนนี้จะตอบสนองความต้องการระดับสูง เช่น ความต้องการที่ได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self–Actualization needs) และจะมีผลโดยตรงอย่างมากต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนผลตอบแทนภายนอก หมายถึงผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะรับจากหน่วยงานหรือองค์การตามผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง สถานภาพและความมั่นคงซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการระดับต่ำของแต่ละบุคคลได้ แต่จะมีผลโดยตรงต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังแสดงในภาพดังนี้



ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจในงานตามแนวความคิดของ Porter and Lawler

ที่มา: สมหมาย เนตรภู่และคณะ (2543 :11)

3. อับราฮัม เอช มาสโลว์ (สมยศ นาวีการ. 2540) ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด กรอบข่ายของมาสโลว์จะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานสามข้อคือ

1. บุคคลคือสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการและความต้องการของบุคคลสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาได้ ความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองเท่านั้นสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่างๆ ส่วนความต้องการที่ถูกตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจ

2. ความต้องการของบุคคลจะถูกเรียงลำดับตามความสำคัญหรือเป็นลำดับชั้นจากความต้องการพื้นฐาน (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน (เช่น ความสำเร็จ)

3. บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการระดับต่อไปต่อเมื่อความต้องการระดับต่ำลงมาได้ถูกตอบสนองอย่างดีแล้วเท่านั้น คือคนงานจะมุ่งการตอบสนองความต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยก่อน ก่อนที่จะถูกจูงใจให้มุ่งไปสู่การตอบสนองความต้องการทางสังคมโดยแบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ จากระดับต่ำถึงระดับสูงเป็น 5 ระดับ ดังนี้

3.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการเหล่านี้จะหมายถึงแรงผลักดันทางชีววิทยาพื้นฐาน เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัยเพื่อการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ องค์กรจะต้องให้เงินเดือนอย่างเพียงพอแก่บุคคลที่พวกเขาจะรับภาระสภาพการดำรงชีวิตอยู่ได้ (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) โดยทั่วไปความต้องการทางร่างกายจะถูกตอบสนองด้วยรายได้ที่เพียงพอและสภาพแวดล้อมของงานที่ดี เช่น ห้องน้ำที่สะอาด แสงสว่าง ที่เพียงพอ อุณหภูมิที่สบาย และการระบายอากาศที่ดี

3.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้วความต้องการความปลอดภัยจะหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยที่ปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ ตัวอย่างเช่นองค์กรอาจจะให้ทำประกันชีวิตและสุขภาพ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย กฎและข้อบังคับที่ยุติธรรมและสมควรและการยอมให้มีสภาพแรงงาน

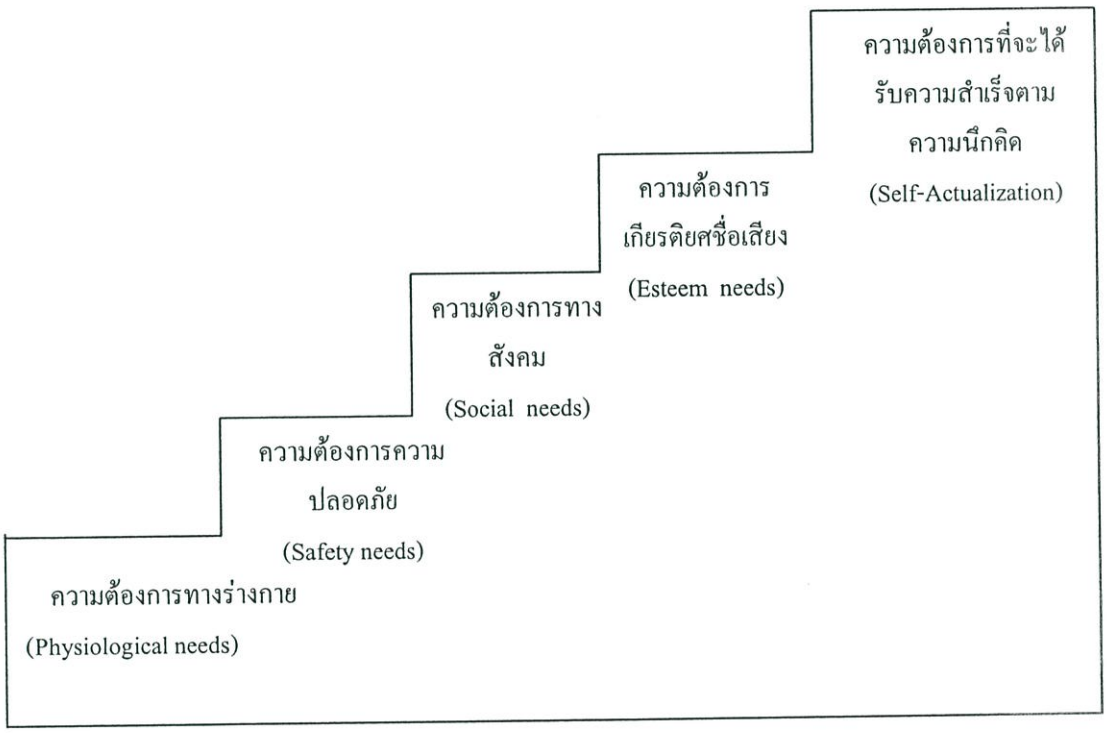
3.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ความต้องการเหล่านี้จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยได้ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมจะหมายถึงความต้องการที่จะเกี่ยวพันกับการมีเพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่นเพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม องค์กรอาจจะกระตุ้นการมีส่วนร่วมภายในกิจกรรมทางสังคม เช่น งานเลี้ยงของสำนักงาน ทีมฟุตบอลหรือโบว์ลิ่งขององค์กรความจริงแล้วการทำงานหรือการเล่นกีฬากับเพื่อนร่วมงานจะให้โอกาสที่ดีเยี่ยมต่อการมีเพื่อน

3.4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการเหล่านี้ หมายถึงความต้องการของบุคคลที่จะสร้างการเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ตัวอย่าง เช่น พวกเขาอาจจะได้รับเชิญงานเลี้ยงเพื่อที่จะยกย่องความสำเร็จของบุคคล การให้กุญแจห้องน้ำแก่ผู้บริหาร การให้ที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคล และการประกาศ “บุคคลดีเด่น” ประจำเดือน ล้วนแต่เป็นตัวอย่างของสิ่งที่สามารถกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง

3.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-Actualization) บุคคลมักจะต้องการโอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรือพวกเขาอาจจะต้องการความเป็นอิสระและความรับผิดชอบ ความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการที่จะบรรลุความ

สมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่ บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหางานที่ท้าทายความสามารถของพวกเขา การเปิดโอกาสให้พวกเขาใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่

ทฤษฎีของมาสโลว์จะถูกสร้างขึ้นมาบนพื้นฐานที่ว่าความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะเป็นปัจจัยที่ปลุกเร้าพฤติกรรมของบุคคล เมื่อความต้องการได้ถูกตอบสนองสมควรแล้ว ความต้องการเหล่านี้จะหยุดเป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรม ลำดับความต้องการของมาสโลว์ ดังภาพที่ 2.3



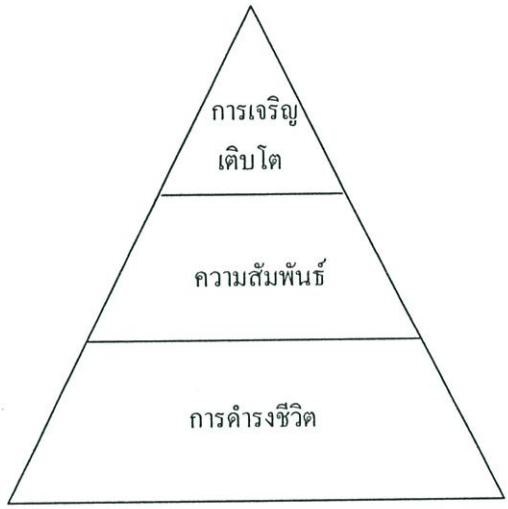
ภาพที่ 2.3 แสดงลำดับความต้องการตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
ที่มา: สมยศ นาวีการ (2540: 33)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความต้องการทางด้านร่างกายจะมาเป็นอันดับแรก เป็นความต้องการที่มีความรุนแรงมากที่สุด เพราะเกี่ยวข้องกับความอยู่รอดของชีวิต ซึ่งเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพอใจ ความต้องการระดับอื่นก็จะเริ่มมีความสำคัญ และความต้องการเหล่านี้ก็จะจูงใจ และครอบงำพฤติกรรมของคน เมื่อความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองความพอใจตามสมควรแล้ว ความต้องการอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาทันทีตามลำดับของความต้องการ

เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (สมยศ นาวีการ. 2540) เป็นอีกผู้หนึ่งที่เห็นด้วยกับมาสโลว์ ที่ว่าความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะจูงใจบุคคล ตัวอย่างเช่น เขาเชื่อว่าคนงานที่มีความต้องการ

ความสัมพันธ์ที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะถูกจูงใจให้ผลิตถ้าเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าคนงานยืนยันและกระตุ้นให้เพิ่มผลผลิต ยิ่งกว่านั้นแอลเอร์เฟอร์เห็นด้วยว่า โดยทั่วไปบุคคลจะก้าวขึ้นไปตามลำดับของความต้องการภายในการตอบสนองความต้องการของพวกเขา นั่นคือพวกเขาจะตอบสนองความต้องการระดับต่ำก่อนความต้องการระดับสูงเหมือนกับมาสโลว์

แต่แอลเดอร์เฟอร์ ได้ปรับปรุงลำดับความต้องการของมาสโลว์เสียใหม่ให้เป็นความต้องการ 3 ระดับ : (1) ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (2) ความต้องการความสัมพันธ์ (3) ความต้องการการเจริญเติบโต ดังภาพที่ 2.2 แสดงให้เห็นถึงแบบจำลองของแอลเดอร์เฟอร์



ภาพที่ 2.4 แสดงลำดับความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์

ที่มา: สมยศ นาวีการ (2540: 18)

เขาเชื่อว่าเมื่อความต้องการระดับต่ำได้ถูกต้องสนองแล้วความต้องการระดับต่ำจะมีความสำคัญน้อยลง แต่อย่างไรก็ตามภายใต้สถานการณ์บางอย่าง บุคคลอาจจะกลับมายังความต้องการระดับต่ำ ตัวอย่างเช่น บุคคลที่คับข้องใจภายในการตอบสนองความต้องการการเจริญเติบโตอาจจะถูกจูงใจให้ตอบสนองความต้องการความสัมพันธ์ที่ต่ำมา

ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs: E) คือความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัย ความต้องการเหล่านี้เปรียบเทียบได้กับความต้องการระดับต่ำที่ได้ถูกกล่าวถึงภายในทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการรายได้สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมการทำงานจะเป็นความต้องการประเภทนี้

ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs: R) คือความต้องการทุกอย่างที่เกี่ยวพันกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในสถานที่ทำงานความต้องการความสัมพันธ์จะเหมือนกับความต้องการทางสังคมของมาสโลว์

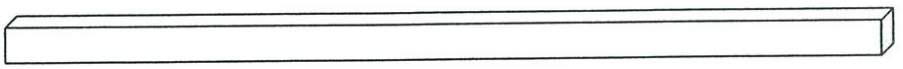
ความต้องการการเจริญเติบโต (Growth Needs: G) คือความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาส่วนบุคคล ความต้องการของบุคคลที่จะเจริญเติบโต พัฒนา และใช้ความสามารถของพวกเขาอย่างเต็มที่ ด้วยการแสวงหาโอกาสและการเอาชนะความท้าทายใหม่ ๆ ความต้องการเหล่านี้จะถูกตอบสนองด้วยการมีส่วนร่วมของบุคคลภายในสภาพแวดล้อมของงาน ความต้องการเหล่านี้จะถูกตอบสนองด้วยการมีส่วนร่วมของบุคคลภายในสภาพแวดล้อมของงาน ความต้องการการเจริญเติบโตจะตรงกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการความสมหวังของชีวิตของมาสโลว์

ถึงแม้ว่าพนักงานจะได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานอย่างเพียงพอแล้วพนักงานจะมีความต้องการในลำดับสูงขึ้น แต่เนื่องจากตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานปฏิบัติการอยู่ในขอบเขตที่จำกัดทำให้พนักงานเกิดการถดถอย ความต้องการในระดับต่ำก็จะมีความสำคัญอีกครั้ง ดังนั้น การสนองตอบความต้องการในระดับต่ำจึงมีความจำเป็นเสมอ

ต่อมาในปี 2493 เฟรดเดอริค เฮิร์ซเบิร์ก (อ้างถึงใน สมยศ นาวีการ. 2540) ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่นิยมแพร่หลายขึ้นมาอีกทฤษฎีหนึ่งคือ ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ซึ่งสรุปว่าสิ่งที่พอใจหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวพันกับเนื้อหาของงาน ในอีกทางหนึ่งเมื่อนักวิชาชีพกล่าวถึงสถานการณ์ที่พวกเขารู้สึกไม่ถูกจูงใจ พวกเขาจะกล่าวถึงกลุ่มปัจจัยที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานและการบังคับบัญชา เฮิร์ซเบิร์ก เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่าสิ่งที่ไม่พอใจ หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวพันกับสภาพแวดล้อมของงาน

ข้อมูลได้เสนอแนะว่าตรงกันข้ามของความพอใจงานไม่ใช่ความไม่พอใจงานเหมือนกับความเชื่อสมัยก่อนการกำจัดความไม่พอใจงานได้ไม่ได้ทำให้เกิดความพอใจงานเลย ดังภาพที่ 2.5 เฮิร์ซเบิร์ก เสนอแนะว่าการค้นพบของเขาชี้ให้เห็นถึงการมีอยู่ของแนวต่อเนื่องควบคู่ตรงกันข้ามของ "ความพอใจงาน" คือ "ไม่มีความพอใจงาน" และตรงกันข้ามของ "ความไม่พอใจงาน" คือ "ไม่มีความไม่พอใจงาน"

A มุมมองสมัยเดิม



ความพอใจงาน ความไม่พอใจงาน

B มุมมองของเฮิร์ซเบิร์ก

ความพอใจงาน ไม่มีความพอใจงาน

ความไม่พอใจงาน ไม่มีความไม่พอใจงาน

ภาพที่ 2.5 แสดงการเปรียบเทียบมุมมองของความพอใจงาน- ความไม่พอใจงาน
ที่มา: สมยศ นาวีการ (2540: 23)

บนพื้นที่ของการค้นพบของเขา เฮิร์ซเบิร์ก ยืนยันว่ากระบวนการจูงใจบุคคลประกอบด้วยขั้นตอนสองขั้น ประการแรกผู้บริหารต้องมั่นใจว่าปัจจัยอนามัยจะต้องไม่ขาดแคลนตัวอย่างเงินเดือนและความมั่นคงจะต้องดี สภาพแวดล้อมการทำงานจะต้องปลอดภัย และการบังคับบัญชาเชิงเทคนิคจะต้องถูกยอมรับด้วยการให้ปัจจัยอนามัย ณ ระดับที่เหมาะสม ผู้บริหารไม่ได้กระตุ้นแรงจูงใจ เพียงแต่มั่นใจว่าบุคคลจะไม่ "ไม่พอใจ" เท่านั้น ดังนั้น ผู้บริหารอาจจะดำเนินไปยังขั้นตอนที่สอง : การให้โอกาสแก่บุคคลที่จะได้รับปัจจัยจูงใจเช่น ความสำเร็จและการยกย่อง บุคคลจะมีความพอใจและแรงจูงใจสูงขึ้น เฮิร์ซเบิร์ก ก้าวไปไกลกว่านักทฤษฎีส่วนใหญ่ และได้อธิบายอย่างชัดเจนว่าทฤษฎีสองปัจจัยจะถูกประยุกต์ใช้ภายในสถานที่ทำงานอย่างไร โดยเฉพาะเขาได้เสนอแนะการเพิ่มคุณค่างาน เขายืนยันว่างานควรจะถูกออกแบบเสียใหม่เพื่อที่จะรวมเอาปัจจัยจูงใจเข้าไว้ด้วย

เฮิร์ซเบิร์ก ได้สรุปว่าปัจจัยอนามัยไม่สามารถกระตุ้นแรงจูงใจแต่สามารถสร้างความไม่พอใจงานได้ เขาเชื่อว่าปัจจัยอนามัยจะรักษาบุคคลเหมือนกับอนามัยรักษาฟันและเหงือกแต่อนามัยสามารถป้องกันปัญหาได้เท่านั้น อนามัยไม่ได้สร้างสุขภาพที่ดีขึ้น เฮิร์ซเบิร์ก เสนอแนะว่าองค์กรที่ได้ตอบสนองปัจจัยอนามัยของบุคคลเหล่านั้นจะกำจัดความไม่พอใจงานได้ แต่จะไม่ได้ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น กลุ่มของปัจจัยสองกลุ่มเหล่านี้สามารถเปรียบเทียบได้กับทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ปัจจัยจูงใจจะสัมพันธ์กับความต้องการระดับสูง (ความต้องการเกียรติยศ

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ชื่อเสียง และความสมหวังของชีวิต) และปัจจัยอนามัยจะสัมพันธ์กับความต้องการระดับต่ำ (ความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย และสังคม) เหมือนกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ ทฤษฎีสองปัจจัยจะอยู่บนพื้นฐานของสมมุติฐานความพอใจความก้าวหน้าด้วย

เฮิร์ซเบิร์ก กล่าวว่าปัจจัยอนามัยไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้เพื่อที่จะสร้างความเป็นเลิศ เขาเชื่อว่าองค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการที่เกี่ยวพันทั้งปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจ นี่จะแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารควรจะแสดงความสนใจต่อการมอบหมายงานที่ท้าทาย การเพิ่มความรับผิดชอบให้สูงขึ้น การให้การยกย่องและปัจจัยอื่น

ในการศึกษาความพึงพอใจในงานครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก เป็นแนวทางในการวิจัยเพราะ เป็นทฤษฎีที่ยอมรับกับอย่างแพร่หลาย และเป็นทฤษฎีที่คำนึงถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน และปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ทฤษฎี x และ ทฤษฎี y ของ McGregor

McGregor (1960: 33-57) ได้สรุปสมมุติฐานเกี่ยวกับตัวคนตั้งเป็นทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ซึ่งเปรียบเทียบลักษณะของคนให้เห็นในสองทัศนะที่แตกต่างกันดังนี้

McGregor ได้ตั้งสมมุติฐานที่เกี่ยวกับคนตามทฤษฎี X ว่าจะมีลักษณะดังนี้

1. ลักษณะของคนโดยทั่วไปจะไม่ชอบการทำงานและจะพยายามหลีกเลี่ยงหรือบิดพลิ้วเมื่อมีโอกาส
2. ด้วยเหตุผลที่คนไม่ชอบงานดังกล่าว ดังนั้นเพื่อที่จะให้คนปฏิบัติงานให้องค์สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้จึงต้องใช้วิธีบังคับ (Coerced) และควบคุม (Controlled) กำกับ (Directed) หรือข่มขู่ (Threatened) ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆ
3. คนโดยทั่วไปมักจะชอบวิธีดังกล่าว และเพื่อที่จะได้หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบต่างๆ โดยคนทั่วไปจะไม่มีความกระตือรือร้นหรือใฝ่สูง และมีความต้องการในเรื่องของความมั่นคง (Security Need) เป็นสำคัญนั้น

ภายหลังจากที่วิชาการความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมได้รับการศึกษาและค้นคว้าอย่างกว้างขวาง มีผลทำให้เกิดของสมมุติฐานที่เกี่ยวกับคนขึ้นมาใหม่ McGregor ได้สรุปไว้ในทฤษฎี Y ของตนเองว่า

1. ลักษณะของคนโดยทั่วไปจึงมิใช่ว่าจะรังเกียจหรือไม่ชอบงานเสมอไปแต่งานต่างๆ จะเป็นสิ่งที่ดีหรือเลว สำหรับคนงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับสภาพของการควบคุมในทางตรงกันข้าม ถ้าหากงานนั้นเป็นไปในลักษณะของการบังคับลงโทษก็จะทำให้คนไม่ชอบที่จะทำงาน
2. การควบคุมและข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆ จึงไม่ใช่วิถีทางที่จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้และที่ถูกต้องนั้นควรจะเปิดโอกาสให้คนมีโอกาสใช้ดุลพินิจ

73670

ของตนเอง (Self Direction) และสามารถรับผิดชอบควบคุมตนเอง (Self Control) ในขณะที่กำลังปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายมาเพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

3. การที่คนยินดีผูกมัดตนเองต่องานขององค์กรจึงย่อมมีผลทำให้งานดังกล่าวเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งที่จูงใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จในตัวของคนด้วย ดังนั้น การที่คนจะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร จึงย่อมมีส่วนสัมพันธ์กับโอกาสที่บุคคลจะได้รับการตอบสนองสิ่งจูงใจตามความพึงพอใจของตนเองด้วย
4. สาเหตุที่คนพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ขาดความกระตือรือร้น มุ่งจะตอบสนองสิ่งจูงใจทางความมั่นคงอย่างเดียวก็เพราะกระบวนการเรียนรู้ และประสบการณ์ที่เคยเป็นมามากกว่า แท้ที่จริงแล้วลักษณะของคนไม่เป็นเช่นนั้น หากได้มีการเข้าใจถึงคนโดยถูกต้องแล้ว จะเห็นว่าโดยทั่วไปยังมีคุณสมบัติที่ดีเลิศ มีความคิด ความอ่านดี ฉลาด และมีความคิดริเริ่มที่จะช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ขององค์กรได้อย่างดี ซึ่งหากได้มีการจัดการที่เหมาะสมแล้ว คนก็จะยอมรับงานดังกล่าวแซะอย่างที่รับผิดชอบงานนั้นอย่างเต็มที่

โดยสรุปแล้ว ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor เปรียบเทียบกันได้ดังนี้

ทฤษฎี X	ทฤษฎี Y
1. มนุษย์ไม่มีความจริงใจ	1. มนุษย์มีความจริงใจ
2. มีความเกียจคร้านชอบทำงานให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้	2. ทำงานหนักเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายไว้
3. หลีกเลี่ยงการรับผิดชอบ	3. มีความรับผิดชอบในหน้าที่
4. ไม่สนใจว่าจะทำงานบรรลุเป้าหมายหรือไม่	4. มีความปรารถนาที่จะให้งานนั้นบรรลุเป้าหมาย
5. ไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเอง	5. รู้จักควบคุมพฤติกรรมของตนได้
6. ไม่สนใจว่าองค์กรต้องการอะไร	6. ต้องการให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย
7. ต้องการควบคุมอย่างใกล้ชิด	7. ไม่ชอบการควบคุมบังคับ
8. หลีกเลี่ยงการตัดสินใจ	8. รับผิดชอบต่อการตัดสินใจภายในขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย
9. มนุษย์พวกนี้ไม่ฉลาดนัก	9. มนุษย์พวกนี้ไม่โง่

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับองค์กร ดังนั้น ผลของงานวิจัยจึงนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงความพึงพอใจในงานขององค์กร เพื่อรักษาให้พนักงานในองค์กรมีขวัญกำลังใจในการทำงาน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน แบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่ คือ สิ่งที่เป็นตัวเงิน เช่น ค่าจ้างที่จ่ายเมื่อผลผลิตได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ และ สิ่งที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับจากบุคคลอื่น (สมพงษ์ เกษมสิน. 2526) ส่วน Barnard (1966) กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่ผู้บริหารใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานได้ 8 ประการ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของ ที่ให้พนักงานเป็นค่าตอบแทน หรือเป็นรางวัลที่ให้พนักงานที่ทำงานดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personal Non-Material Opportunities) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เช่น การมีอำนาจ เกียรติยศ

3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงาน เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัว ตนเองและผู้อื่น และการแสดงความภักดีกับองค์กร

5. ความดึงดูดใจในสังคม (Associational Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมกับองค์กร

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล (Adoption of Conditions to Habitual Methods and Attitude) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงานวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน และมีกำลังใจการทำงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน (The Condition of Communion) หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือ ความมั่นคงในทางสังคมที่ทำให้รู้สึกว่ามีหลักประกัน และความมั่นใจในการทำงาน

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Alen and Meyer (1993:49-61) ได้สรุปแนวความคิดในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 พวกคือ

1. แนวความคิดทางด้านทัศนคติ แนวความคิดนี้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผู้นำในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดนี้คือ ศาสตราจารย์ Lyman W.Porter แห่งมหาวิทยาลัย California และคณะ ซึ่งได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่า

1.1 ความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับอย่างจริงจังในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร หมายถึง เป้าหมายขององค์กรของแต่ละบุคคล สามารถร่วมไปในทิศทางเดียวกันได้หรือเกิดความสอดคล้องกัน เมื่อบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่าบรรทัดฐานและระบบค่านิยมขององค์กรเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ บุคคลก็จะแสดงตนเองว่าเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์กรและตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้น บุคคลจะประเมินองค์กรและความรู้สึกต่อองค์กรในทางที่ดี รู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เชื่อว่าองค์กรจะนำเขาไปสู่ความสำเร็จได้ และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย บุคคลจะรู้สึกว่าอยู่ในสภาวะที่มีโอกาสและสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

1.2 ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจ และตั้งใจที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์กร และสร้างสรรค์ให้องค์กรบรรลุเป้าหมายหรืออยู่ในสถานะที่ดี มีการแสดงออกในรูปพฤติกรรมความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการทำงาน ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนอง หรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรได้ สะดวกขึ้น มีความคิดเสมอว่า งานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์และทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย จึงทำให้เขามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีเหนือคนอื่น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็จะพยายามช่วยกันแก้ไขปัญหา

1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึงการแสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์กรเป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน จะแสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจหรือปฏิเสธที่จะลาออกจากองค์กรหรือเปลี่ยนแปลงงาน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเงินเดือน รายได้ สถานภาพ ตำแหน่ง ความอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น เป็นความตั้งใจและความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะความเป็นสมาชิกต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ไม่คิดที่จะลาออก ไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในสภาวะปกติ หรืออยู่ในฐานะวิกฤตการณ์อันเนื่องมาจากสาเหตุต่างๆ

2. แนวความคิดทางด้านพฤติกรรม กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วจะมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องหรือคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานการที่คนผูกพันต่อองค์กร จะพยายามรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหนก็เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลประโยชน์ที่ได้รับ และผลประโยชน์ที่ต้องสูญเสียไป หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไปอย่างถี่ถ้วน ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้น หรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและถือเป็นแนวความคิดนี้คือ ทฤษฎี Side-bet ของ Becker ซึ่งสรุปได้ว่า การพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากการที่เปรียบเทียบชั่งน้ำหนักว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรเขาจะได้รับหรือต้องสูญเสียอะไรบ้าง

3. แนวความคิดที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวคิดนี้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเมื่อเขาเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วต้องมีความผูกพันต่อองค์กรเพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่ควรจะทำความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อหน้าที่ทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กร

2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

นภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533 : 16) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การ คือการมีเป้าหมายสอดคล้องกับองค์การ ความต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานกับองค์การ และความเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถเพื่อให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมาย ซึ่งจะไม่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างความต้องการของกลุ่มกับความต้องการของตัวเอง

Mowday (1982 : 27) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นหนา และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์การอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

Steers (1991 : 79) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การ เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง

1. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึงการยอมรับในแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่านิยมที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับองค์การ

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์การประสบความสำเร็จ

3. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กร ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้นิยามความหมาย ของ Steers เป็นแนวทางในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ซึ่ง Steers กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

3. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

ทั้งนี้เพื่อผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรในนิยามความหมายของ Steers ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย

2.2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

Baron (อ้างใน วรนุช ทองไพบูลย์. 2543 : 34-35) เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์การ ซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่า นั่นคือ เป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลานาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรก็เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงาน 4 ปัจจัย ดังนี้

1. เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับ ความน่าสนใจและความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตนเอง จะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

2. เกิดจากโอกาสในการทำงานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่และมีทางเลือกจะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

3. เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมากซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานนานและมีตำแหน่งงานในระดับสูง ๆ และคนที่มีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเอง มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

4. เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเองพึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าองค์กรเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงาน จะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

Steers and Porter (1983 : 441-451) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรสามารถจัดเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร และการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบต่อความผูกพันต่อองค์กร

2. ลักษณะของงานหรือบทบาทที่เกี่ยวข้องในงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมีการศึกษาพบว่างานที่เพิ่มคุณค่าจะเพิ่มความผูกพันบทบาทที่ชัดเจน และความสอดคล้องของบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความสัมพันธ์องค์กร

3. การออกแบบองค์กรโครงสร้างที่หลากหลายอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร พบว่า ระดับของความเป็นทางการ ความมั่นใจในหน้าที่ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการมีกรรมสิทธิ์ในการควบคุมตนเองของพนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

4. ลักษณะและคุณภาพของประสบการณ์ในงานที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร เช่น พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร พนักงานรู้สึกว่าองค์กรไว้วางใจที่จะดูแลความสนใจของพนักงาน ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรและการที่ความคาดหวังของพนักงานพอดีกับงาน ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

Meyer (1993 : 539-540) ได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีลักษณะอันเป็นองค์ประกอบ 3 ประการดังนี้

1. ความผูกพันตอบสนอง บุคคลจะผูกพันและคงอยู่กับองค์กรตราบเท่าที่ความคาดหวังและความพึงพอใจจากความต้องการพื้นฐานด้านประสบการณ์ในงานได้รับการตอบสนอง

2. ความผูกพันต่อเนื่อง บุคคลผูกพันต่อองค์กรเนื่องจากได้คำนวณเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้ลงทุนไปกับองค์กรและการสูญเสียเมื่อต้องลาออก

3. ความผูกพันทางจิตใจ บุคคลผูกพันต่อองค์กรด้วยความรู้สึกรักและรู้สึกว่าเป็นเจ้าของ

Cherrington (1994 : 276) ได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากปัจจัยดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ผู้ที่มีอายุมาก และอายุในองค์กรนาน จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ผู้ที่มีแรงจูงใจภายในมากจะมีความผูกพันมาก เพศหญิงมีแนวโน้มผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย ตลอดจนผู้ที่มีการศึกษาน้อยจะผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง

2. ลักษณะของงาน ได้แก่ การได้ทำงานที่มีความสำคัญ การได้มีส่วนร่วมในงานจะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรสูงและหากมีความขัดแย้งในบทบาทและสับสนในงานจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลง

3. ลักษณะขององค์กร ได้แก่ องค์กรที่มีการกระจายอำนาจ การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

4. ลักษณะประสบการณ์ในงาน ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน การคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร และองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้

2.2.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ภรณี กีร์ติบุตร (อ้างใน วรนุช ทองไพบูลย์. 2543 : 36) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิผลขององค์กร ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3.โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือ หนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

Greenberg (อ้างใน วัฒนา ศรีสม. 2542 : 43) กล่าวถึงผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์กรว่า

1. ทำให้การขาดงานของพนักงานลดลง และไม่ค่อยออกจากงาน

2. พนักงานที่มีความภักดีต่อองค์การ จะมีการปฏิบัติงานที่ดี มีความเสียสละเพื่อองค์กร

3. ทุกคนทำงานด้วยความเต็มใจ ทำให้มีความสุขในการทำงาน

4. เป็นตัวเชื่อมความต้องการของสมาชิกในองค์กรให้เข้ากับเป้าหมายขององค์กรทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางได้

5.ใช้เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์กรได้ตัวหนึ่ง

6. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลผลิต

Thomson and Angle (อ้างใน อรปภากร รัตน์หิรัญกร. 2542 : 27) กล่าวถึงผลของความผูกพันต่อองค์กรว่า

1. นำมาใช้ในการทำนาย อัตราเข้า-ออก จากงานของสมาชิกในองค์กรหรือพยากรณ์อัตราการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงงานของสมาชิก

2. เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การทำงาน ได้ดี มีผลงานสูง มีการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ และส่งผลต่อความคงอยู่ของบุคคลในองค์กร นอกจากนั้นความผูกพันต่อองค์กรยังมีความสัมพันธ์ต่อความตรงต่อเวลาในการทำงานด้วย

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของสมาชิกขององค์กร ซึ่งส่งผลต่อการขาดงานในลักษณะแปรผกผัน นั่นคือ หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงอัตราการขาดงานก็จะต่ำลง

4. เป็นตัวเชื่อมความต้องการของสมาชิกในองค์กรให้เข้ากับเป้าหมายขององค์กรทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

5. ช่วยลดอิทธิพลจากภายนอก อันเป็นผลเนื่องมาจากสมาชิกมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรมาก

6.ใช้เป็นตัวชี้วัดที่ดีตัวหนึ่งของการมีประสิทธิผลขององค์กร

7. ความผูกพันต่อองค์กร ถ้ามีมากจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลผลิต และลดอัตราการออกจากงานของพนักงานด้วย

Steers (1977 : 122-123) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร คือ

1. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรจะแสดงส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรในระดับสูง

2. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการดำรงอยู่กับองค์กรเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่บุคคลเชื่อถือ

3. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันเป็นเสมือนหนึ่งเดียวกับองค์กรในระดับสูง จะเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมในงานมากขึ้น เนื่องจากมีความเชื่อว่า งานของตนเป็นตัวเชื่อมไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

4. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะเต็มใจใช้ความพยายามเพื่อองค์กรและขยายผลการทำงานไปสู่การมีผลงานในระดับสูง

2.2.4 ผลของความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาของ Angle and Perry (1981 : 1-2) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การสามารถส่งผลให้บุคคลในองค์กรเกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาสำคัญดังนี้

ประการแรก ปัญหาการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันต่อองค์กร

ประการที่สอง ปัญหาการขาดงาน พบว่า คนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีแรงจูงใจให้อยากมาทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำหรือไม่มีเลย

ประการที่สาม ปัญหาการมาทำงานสาย พบว่าสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมาทำงานตรงต่อเวลามากกว่า

Steers (1991 : 327) กล่าวว่า ผลของความผูกพันต่อองค์กรจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรดังนี้

1. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนในกิจการขององค์กรในระดับสูง

2. พนักงานที่มีความผูกพันสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงต่อองค์การจะมีความผูกพันต่องานอย่างมากตามมาเพราะเห็นว่างาน คือ หนทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะเต็มใจใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือกว่าคนอื่น ๆ

จากการศึกษาค้นคว้าวิจัยของ Steers (1977) กล่าวว่า มีผลที่เกิดตามมาจากความผูกพันต่อองค์กร 4 อย่างที่ควรพิจารณา ได้แก่

1. ความผูกพันต่อองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม แต่มีความสัมพันธ์กันน้อย เพราะผลการปฏิบัติงานนั้นได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยหลายๆ อย่างรวมกัน ดังนั้นจึงไม่สามารถคาดหวังได้ว่าความผูกพันน่าจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานที่แท้จริงเพียงอย่างเดียว

2. ความผูกพันต่อองค์กรกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร แนวคิดของ Steers กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงต้องการที่จะคงอยู่ในองค์การจึงคาดว่าความผูกพันน่าจะมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งในความจริงค้นพบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันธ์กับความผูกพันที่เพิ่มขึ้นถึงเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก

3. ความผูกพันต่อองค์กรกับการขาดงานของพนักงาน ทฤษฎีของ Steers ทำนายว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะถูกจูงใจให้มีส่วนร่วมมากกว่า ดังนั้นพนักงานนี้จะสนับสนุนให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ แม้ว่าบุคคลจะไม่สนุกกับงานนั้นเท่าไร แต่ถ้าเมื่อใดความผูกพันของพนักงานไปอยู่ที่อื่น เช่น ครอบครัว กีฬา ก็จะมีแรงผลักดันให้มีส่วนร่วมในการทำงานน้อยลง ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กรสามารถแสดงอิทธิพลต่อการเข้าร่วมงานของพนักงานได้

4. ความผูกพันต่อองค์กรกับการลาออกจากงานของพนักงาน ภายในกรอบทฤษฎีแนวคิดของความผูกพันต่อองค์กรแนะนำ ความผูกพันต่อองค์กรจะนำมาซึ่งพฤติกรรมที่หลากหลายซึ่งสามารถคาดเดาได้ว่า พนักงานที่มีความผูกพันอยู่ในระดับต่ำกว่า และเป็นไปได้ที่จะมีระดับผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่า มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานยาวนานกว่า และมีบันทึกการให้ความร่วมมือมากกว่า อย่างไรก็ตามจากทฤษฎีพฤติกรรมที่เกิดขึ้นความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายได้ดีที่สุดคือการลาออก พนักงานที่มีความผูกพันในระดับสูงจะต้องการที่จะคงอยู่กับองค์กร

และทำงานมุ่งไปยังเป้าหมายขององค์กร เพราะฉะนั้นจะละทิ้งองค์กรน้อยกว่า จึงรู้สึกว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะตระหนักถึงความสำคัญของผูกพันต่อองค์กรร่วมกับตัวแปรอื่นๆ ในแบบจำลองที่ครอบคลุมการลาออกของพนักงาน

2.3 ประวัติของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (Bangkok Bank Public Company Limited) เป็นธนาคารที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย จดทะเบียนก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2487 โดยข้าราชการ นักธุรกิจ และกลุ่มบุคคลที่มีแนวคิดเดียวกัน มีสโลแกนที่ว่า "เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน"

เริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2487 มีสำนักงานใหญ่แห่งแรกเป็นอาคารพาณิชย์ 2 คูหาในย่านราชวงศ์ ใจกลางเมืองกรุงเทพฯ มีพนักงานเริ่มแรกเพียง 23 คน กรรมการผู้จัดการใหญ่ท่านแรกคือ หลวงรอบรู้กิจ ท่านเป็นผู้ริเริ่มสร้างฐานลูกค้าของธนาคารด้วยการบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย

กรรมการผู้จัดการท่านที่ 2 คือ ชิน โสภณพนิช ซึ่งเป็นผู้จัดการธนาคารที่ครอบครองตำแหน่งได้นานที่สุดถึง 25 ปี (พ.ศ. 2495-พ.ศ. 2520 นายชิน โสภณพนิช เป็นบุคคลที่มีแนวคิดริเริ่มที่ให้ธนาคารขยายเครือข่ายสาขาไปยังท้องที่ที่ห่างไกลทั่วประเทศ ที่มีผลผลิตทางการเกษตรที่สมบูรณ์ จนทำให้ธนาคารเป็นหนึ่งในผู้สนับสนุนอุตสาหกรรมการส่งออก และต่อมาในปี พ.ศ. 2515 ธนาคารได้เปลี่ยนตราสัญลักษณ์เป็นรูป ดอกบัวหลวง ซึ่งใช้อยู่จนถึงปัจจุบัน - ปัจจุบัน นายชิน โสภณพนิช เสียชีวิตแล้ว ต่อมาในปี พ.ศ. 2497 ธนาคารกรุงเทพได้ไปเปิดสาขาที่ต่างประเทศแห่งแรกคือที่ ฮ่องกง ต่อมาได้ไปเปิดที่ โตเกียว ประเทศญี่ปุ่น ต่อมาได้ไปเปิดที่ สิงคโปร์ กรรมการผู้จัดการท่านที่ 3 คือ บุญชู โรจนเสถียร เป็นผู้ที่ปรับเปลี่ยนการบริหารงานครั้งยิ่งใหญ่ เพื่อให้ธนาคารมีมาตรฐานเท่าเทียมกับต่างประเทศ รวมทั้งนโยบายมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคล กรรมการผู้จัดการท่านที่ 4 คือ ชาตรี โสภณพนิช เป็นผู้นำธนาคารกรุงเทพเข้าสู่ยุคทอง ผลประกอบการของธนาคารกรุงเทพในปี พ.ศ. 2523 - พ.ศ. 2535 มีกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นถึง 12 เท่า และเป็นครั้งแรกที่ธนาคารพาณิชย์ไทยที่ทำกำไรสุทธิมากกว่า 10,000 ล้านบาท ธนาคารกรุงเทพคือบริษัทที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ ณ ช่วงสมัยนั้น และ เป็น 1 ใน 200 ธนาคารชั้นนำของโลก และในปี พ.ศ. 2525 ได้ย้ายสำนักงานใหญ่ของธนาคารกรุงเทพมาตั้งอยู่ที่ เลขที่ 333 ถนนสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้ใช้สำนักงานแห่งนี้มาตั้งแต่นั้นจนถึงปัจจุบัน กรรมการผู้จัดการท่านที่ 5 คือ ดร.วิชิต สุรพงศ์ชัย เป็นผู้ที่มีผลงานด้านกิจการธนาคารในต่างประเทศเป็นจำนวนมาก ทำให้ธนาคารกรุงเทพเจริญรุ่งเรืองอย่างมาก กรรมการผู้จัดการท่านที่ 6 คือ ชาติศิริ โสภณพนิช เป็นบุตรชายคนโตของ ชาตรี โสภณพนิช เพียงระยะเวลาแค่ 3 ปีในการบริหารตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ เศรษฐกิจไทยที่รุ่งเรืองมานานถึง 30 ปี ก็ได้อวสานลง ด้วยวิกฤตการณ์ทางการเงินที่เกิดขึ้นในทวีปเอเชีย ซึ่งค่าเงินบาทลดลงอย่างมาก หลังจากที่ประเทศไทยใช้ระบบอัตราแลกเปลี่ยนแบบ

ลอยตัว สถาบันการเงินหลายรายไม่เว้นแม้แต่ประเทศไทย ประสบปัญหาล้มละลาย สถาบันการเงินที่เหลือประสบปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) เพราะลูกค้าหลายราย ล้วนประสบปัญหาทางการเงิน ท่ามกลางอุปสรรค์เช่นนี้ นายชาติศิริ โสภณพนิช กลับแก้ "วิกฤต" ให้เป็น "โอกาส" โดยการเสริมสร้างรากฐานทางการเงินให้แข็งแรงขึ้นอีกครั้ง

วิสัยทัศน์ของธนาคารกรุงเทพ คือ ความมุ่งมั่นที่จะ มอบบริการด้านการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มของประเทศ พร้อมทั้งก้าวเป็นธนาคารระหว่างประเทศผู้นำแห่งภูมิภาคเอเชีย เพื่อบรรลุความมุ่งหมายดังกล่าว ธนาคารได้พัฒนาคุณภาพบุคลากร พร้อมทั้งนำเอาเทคโนโลยีและระบบงานที่ทันสมัยได้มาตรฐานสากลมาใช้ เพื่อมั่นใจว่าลูกค้าทุกคนจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

ปัจจุบัน ธนาคารกรุงเทพ เป็นธนาคารที่มีสินทรัพย์มากที่สุดในประเทศ มีสินทรัพย์ทั้งหมดประมาณ 1.24 ล้านล้านบาท มีสาขาทั้งหมดกว่า 600 สาขา ตู้ ATM กว่า 1,700 เครื่อง มีสาขาที่ต่างประเทศทั้งหมด 19 สาขา

ธนาคารกรุงเทพในฐานะผู้บุกเบิกวงการธนาคารไทย เป็นดั่งสัญลักษณ์ที่สะท้อนถึงการพัฒนาความก้าวหน้าของประเทศที่มีมายาวนาน ธนาคารได้เติบโตและพัฒนาเคียงคู่มากับคนไทยและธุรกิจต่างๆ จนถึงวันนี้ ธนาคารกรุงเทพมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในด้านความมีเสถียรภาพที่มั่นคงและเป็นเพื่อนคู่คิดของลูกค้าเสมอมา ธนาคารกรุงเทพกำลังเดินหน้าต่อไปด้วยฐานลูกค้าอันแข็งแกร่ง สร้างสรรค์นวัตกรรมในรูปของผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆอย่างต่อเนื่อง และเสริมสร้างชื่อเสียงให้เป็นที่ยอมรับในฐานะธนาคารที่พรั่งพร้อมด้วยความมั่นคงและเป็นที่น่าเชื่อถือ เพื่อพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงด้านสิ่งแวดล้อมทางการเงินและเพื่อยืนหยัดความเป็นผู้นำในวงการธนาคารไทยต่อไปในอนาคต

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

สมชาย ชัยยุทธ์ (2536: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็คทรอนิกส์ขนาดใหญ่ โดยศึกษาถึงความพึงพอใจขององค์กรซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็คทรอนิกส์ ขนาดใหญ่ จำนวน 108 คนจาก 6 บริษัท โดยใช้แบบสอบถาม พบว่า ความพึงพอใจในงานในภาพรวม รวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบย่อยต่างๆ ทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยต่างๆ พบผลเช่นเดียวกัน โดยมีลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ดังนี้ 1) วิธีการปกครองบังคับบัญชา 2) ความสัมพันธ์กับ

ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 3) ความสำเร็จในการทำงาน 4) ความก้าวหน้า 5)นโยบายและการบริหารงาน 6) ความมั่นคงในงาน 7) ความรับผิดชอบ 8) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 9) การได้รับการยอมรับนับถือ 10) เงินเดือนและสวัสดิการ 11) สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเพศ รายได้ต่อปี จากการทำงานและสถานภาพของตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มาโนชญ์ มีพร้อม (2537 : บทคัดย่อ)ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน อุตสาหกรรมอิเล็คทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ฮานาเซมิคอนดักเตอร์ (กรุงเทพ) จำกัด โดยการศึกษาประกอบด้วยมิติ ที่ใช้วัดความพึงพอใจในงานซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ (IV) แบ่งออกเป็น 7 มิติ ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ความพึงพอใจในโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ความพึงพอใจในเวลาทำงาน และความพึงพอใจในความยุติธรรม ตัวแปรตาม (DV) แบ่งออกเป็น 2 มิติ คือ ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน และความพึงพอใจในชิ้นงาน พบว่า พนักงานทีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และยังศึกษาสาเหตุผลของพนักงานที่พอใจพบว่า พึงพอใจในรายได้และสวัสดิการที่บริษัทจัดให้ และพึงพอใจที่อยากจะทำงานอยู่ในบริษัท เพราะว่า เมื่อเลิกจากการทำงานแล้ว สามารถใช้เวลาหลังเลิกงานแล้วไปศึกษาต่อตามสถาบันที่อยู่ใกล้กับทำเลที่ตั้งของบริษัทฯ ได้อย่างสะดวกสบาย ในเรื่องของผู้บังคับบัญชาพนักงานพึงพอใจที่จะได้ปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้างานที่มีเหตุผล และอยากให้ผู้บังคับบัญชาไม่ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจ หรือไม่มุ่งแต่เอาผลผลิตแต่เพียงประการเดียว ในส่วนสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน พนักงานพึงพอใจกับเสียงเพลงที่บริษัทฯเปิดให้ตลอดระยะเวลาในการทำงาน ภายในบรรยากาศที่มีแอร์เย็นตลอดเวลา พนักงานพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่องของเวลาในการทำงาน และในเรื่องของความยุติธรรมพนักงานมีความเห็นว่า การคัดเลือกพนักงานดีเด่นประจำเดือนมีความเหมาะสมและยุติธรรมดีอยู่แล้ว สำหรับเหตุผลของการเกิดความไม่พึงพอใจในงาน พบว่า พนักงานเห็นว่าบริษัทฯ มักจะอ้างกฎหมาย มาเป็นหลักในการบริหารเรื่องค่าจ้างแรงงาน ถึงแม้บริษัทฯจะอ้างว่า บริษัทฯปฏิบัติตามกฎหมายแล้วก็ตาม แต่พนักงานยังแสดงความคิดเห็นว่าน้อยเกินไป ส่วนในเรื่องโอกาสก้าวหน้าพนักงานให้ความเห็นว่าขึ้นอยู่ที่ตัวพนักงาน มากกว่าขึ้นกับบริษัทฯ เพราะว่าบริษัทจะให้โอกาสบุคคลภายนอกเข้ามาบริหารหน่วยงาน มากกว่าที่จะรับจากพนักงานระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น พื้นที่ในการปฏิบัติงานในแผนกต่าง ๆ บางแผนก สมควรได้รับการขยายพื้นที่ให้กว้างขวางขึ้น และเพื่อความสะดวกเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และมีความจำเป็นต้องอพยพพนักงานออกไป ณ จุดนัดพบ ที่ปลอดภัยของบริษัทฯนั่นคือ พนักงานต้องการให้บริษัทฯมุ่งเน้นความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยแก่พนักงานให้มากขึ้นนั่นเอง

ศานิตย์ บุณยรัตพันธุ์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต หน่วยงานโมเฟล็ก บริษัท โมเดอร์นฟอร์ม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาถึงองค์ประกอบขององค์ความพึงพอใจ เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายผลิต พบว่า ความพึงพอใจในงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบความพึงพอใจในงานพบว่ามีลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ดังนี้ 1) วิธีการปกครองบังคับบัญชา 2) ความสำเร็จในการทำงาน 3) ความก้าวหน้า 4) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 5) นโยบายการบริหารงาน 6) เงินเดือนและสวัสดิการ 7) สภาพแวดล้อมในการทำงาน และรายได้ต่อวันจากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศ สถานภาพสมรส การศึกษา การรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้อื่น จำนวนปีที่ปฏิบัติงานกับบริษัท หน่วยงานที่ปฏิบัติ การเปลี่ยนงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กิติวัฒน์ บัวลอย (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานจองพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมพลาสติก โดยศึกษาถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจ เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายผลิต จำนวน 115 คนจาก 2 บริษัท โดยใช้แบบสอบถาม พบว่า ความพึงพอใจในงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบความพึงพอใจในงาน พบว่ามีลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ดังนี้ 1) การได้รับการยกย่องรับนับถือ 2) เพื่อนร่วมงาน 3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 4) ลักษณะของงานที่ทำ 5) ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน 6) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ 7) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร 8) ผู้บังคับบัญชา และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการวิเคราะห์ความพึงพอใจในองค์ประกอบย่อย พบว่า พนักงานที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานที่เป็นโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โสภาพรรณ นิ่มมณี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋องในจังหวัดชลบุรี โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg 11 ด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน คือประสบการณ์การทำงานและระดับการศึกษา ทั้งได้พบว่า ลูกจ้างมีความพึงพอใจในระดับสูงจำนวน 8 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ และลูกจ้างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ สภาพการทำงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ชมานันทน์ เพ็ชรโปรี (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในงานของพนักงานวิชาชีพบัญชีในกลุ่มกระดาษและบรรจุภัณฑ์ เครือซีเมนต์ไทย ” ผลการวิจัยสรุปได้ว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านการ

ปกครองบังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจในงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลางซึ่งผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานวิชาชีพบัญชี พบว่า พนักงานวิชาชีพบัญชีที่มีความพอใจหรือไม่พอใจในการเป็นพนักงานวิชาชีพบัญชี มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนพนักงานวิชาชีพบัญชีที่มีความในปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และ ความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ตลอดไปหรือที่จะลาออกพบว่าความพึงพอใจในงานไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ทิพวรรณ ศิริคูณ (2541: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าถึงระดับ คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ทำการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กร ทำการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรตามลักษระส่วนบุคคล การศึกษา รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร และการศึกษถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน (บบส.) พบว่าในภาพรวมพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงินมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง สำหรับลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ในขณะที่ ระดับตำแหน่งงาน สายงาน ที่แตกต่างกันไม่ทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทได้กิน อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานที่มีอายุมาก อายุงานมาก และสมรสแล้ว จะมีความผูกพันกับองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย อายุงานน้อย และโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.003, 0.001 และ 0.08 ตามลำดับ และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ แต่ไม่ถึงนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและคาดหวังสูงจะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและคาดหวังต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ 0.002 ตามลำดับและพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่างกันน้อยจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและคาดหวังต่างกันมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัฒนา ศรีสม (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภค บริโภค ของบริษัท ไบโอ คอนซูเมอร์ จำกัด พบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภค บริโภค มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อมีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในแต่ละด้านของคามสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานในแต่ละด้านต่อความผูกพันต่อองค์การแล้วพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้วยปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารองค์การ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านสภาพการทำงาน ด้านความเจริญเติบโตในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนความแตกต่างระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ พนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภค บริโภค ที่มีอายุสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน โบนัส และค่าตอบแทนอื่น ๆ ต่างกัน ได้พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดวงใจ นิลพันธุ์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานในบริษัท ยูไนเต็ด คอมมูนิเคชั่น อินดีสตรี จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง พนักงานมีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและอายุ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานได้ร้อยละ 12.3

สกาวรัตน์ อินทุสมิต (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง และมีความตั้งใจที่จะลาออกในระดับต่ำ 2) พนักงานที่มีสถานภาพสมรส และระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแตกต่างกัน ส่วนอายุงาน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง แตกต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกัน 3) การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยพบว่า ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การ การหลีกเลี่ยง ความไม่แน่นอน ความเป็นปัจเจกนิยม ความเป็นกลุ่มนิยม ความเป็นชายและความเป็นหญิงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 4) ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทาง

ลบกับความตั้งใจที่จะลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยพบว่า ด้านพฤติกรรม และด้านทัศนคติที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.001

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่มุ่งเน้นสำรวจข้อเท็จจริงต่างๆ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลจำนวนพนักงาน ทั้งสิ้น 3,221คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของธนาคารกรุงเทพ) ประกอบด้วย

ภาคนครหลวง 1 ประกอบด้วยพนักงานทั้งหมด	549	คน
ภาคนครหลวง 2 ประกอบด้วยพนักงานทั้งหมด	650	คน
ภาคนครหลวง 3 ประกอบด้วยพนักงานทั้งหมด	485	คน
ภาคนครหลวง 4 ประกอบด้วยพนักงานทั้งหมด	465	คน
ภาคนครหลวง 5 ประกอบด้วยพนักงานทั้งหมด	415	คน
ภาคนครหลวง 6 ประกอบด้วยพนักงานทั้งหมด	657	คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรของการคำนวณ Taro Yamane และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างไว้ที่ร้อยละ 5 (e = 0.05) โดยที่ขนาดตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (อุทุมพร จามรมาน. 2537 : 30) ดังนี้

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

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้คือ 356 ซึ่งผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากจำนวนประชากรทั้งหมดของพนักงานของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (ดังภาคผนวก ก) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกรายการได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน มีคำถามจำนวน 25 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert's rating scale จำนวน 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุดโดยมีลักษณะของคำถามเชิงบวก (Positive) ได้แก่ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าจำนวน 5 ข้อ, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 5 ข้อ ,ด้านผู้บังคับบัญชาจำนวน 5 ข้อ ,ด้านเพื่อนร่วมงานจำนวน 5 ข้อ, ด้านรายได้ / ผลตอบแทน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร มีคำถามจำนวน 15 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert's rating scale จำนวน 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีลักษณะของคำถามทั้งเชิงบวก (Positive) ได้แก่ ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ของธนาคารจำนวน 5 ข้อ ,ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ของธนาคารจำนวน 5 ข้อ ,ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกของธนาคารจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร มีคำถามจำนวน 2 ข้อ

3.3 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

3.3.1 ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ข้อความเชิงวิชาการ วารสารสื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขต และแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์

3.3.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวล เพื่อกำหนดนิยามเป็นขอบเขตเนื้อหาและเป็นโครงสร้างของเครื่องมือ ให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3.3.3 สร้างแบบสอบถาม มาตรวัดทัศนคติของ Likert

3.3.4 สร้างคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น4 ตอน และนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ตรวจสอบและแนะนำเพื่อการแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม

3.3.5 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว ขอความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อความเที่ยงตรงและความเหมาะสมของในการวิจัยพร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่านมีรายนามดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงรายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
1. ดร. จำนงค์ จึงธีรพานิช	คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยและอาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการงานคอมพิวเตอร์และวิศวกรรม	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
2. ดร. ณรงค์ พิมสาร	อาจารย์ประจำภาควิชาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหลาดกระบัง
3. อ. ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุติกุล	อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาและสังคม	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหลาดกระบัง

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
4. คุณสมศรี เถาสุวรรณ	ผู้จัดการสาขาถนนเทพารักษ์	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
5. คุณสิริลาวรรณ ครุธพันธุ์	มัณฑนากรอาวุโสชั้นพิเศษ ฝ่ายอาคารสำนักงานและทรัพย์สิน	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

3.3.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และการปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อแก้ไขให้ถูกต้องและจัดพิมพ์ต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะค้นหาข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลจำนวน 358 คน โดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์และด้วยตนเอง ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยคือ พนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในแต่ละสาขา พร้อมหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากหน่วยงานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังถึง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และแนบซองเปล่าจ่าหน้าซองถึงผู้วิจัยและติดแสตมป์เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับมาทางไปรษณีย์

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสารสัมมนา สถิติในรายงานต่างๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบของเนื้อหาและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) ตามขั้นตอนดังนี้

3.5.1 ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และจำนวนของแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา

3.5.1 นำข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่รวบรวมจากแบบสอบถามในตอนที่ 1 มาจัดเป็นหมวดหมู่โดยแยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และทำการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยนำข้อมูลมาหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 นำแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ โดยมีลักษณะข้อคำถามทั้งเชิงบวก (Positive) และในเชิงลบ (Negative) มาตรวจให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ตามเกณฑ์การให้คะแนนดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงคะแนนในแต่ละระดับความพึงพอใจของแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน

ระดับความคิดเห็น	คะแนน	
	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

ที่มา : พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543 : 107-108)

ทั้งนี้สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนที่วัดได้ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึงพนักงานมีความพึงพอใจในงานมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึงพนักงานมีความพึงพอใจในงานมาก

คะแนน 3 หมายถึงพนักงานมีความพึงพอใจในงานปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึงพนักงานมีความพึงพอใจในงานน้อย

คะแนน 1 หมายถึงพนักงานมีความพึงพอใจในงานน้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยด้านความพึงพอใจในงานจากแบบสอบถามตอนที่ 2 สามารถแบ่งได้ตามแนวคิดของ Best (1981 : 182) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	**ระดับความพึงพอใจในงาน**
1.000 – 1.499	มีความพึงพอใจในงานในระดับน้อยที่สุด
1.500 – 2.499	มีความพึงพอใจในงานในระดับน้อย

2.500 – 3.499 มีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง

3.500 – 4.499 มีความพึงพอใจในงานในระดับมาก

4.500 – 5.000 มีความพึงพอใจในงานในระดับมากที่สุด

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ จะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 74)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่า 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

3.5.3 นำแบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยมีลักษณะข้อคำถามทั้งเชิงบวก (Positive) และในเชิงลบ (Negative) มาตรวจให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ตามเกณฑ์การให้คะแนนดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 แสดงคะแนนในแต่ละความผูกพันของแบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร

ระดับความคิดเห็น	คะแนน	
	คำถามเชิงบวก	**คำถามเชิงลบ**
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

ที่มา : พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543 : 107-108)

ทั้งนี้สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนที่วัดได้ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึงพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึงพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมาก

คะแนน 3 หมายถึงพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึงพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรน้อย

คะแนน 1 หมายถึงพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยด้านความผูกพันต่อองค์กรจากแบบสอบถามตอนที่ 3 สามารถแบ่งได้ตามแนวคิดของ Best (1981 : 182) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	**ระดับความผูกพันต่อองค์กร**
1.000 – 1.499	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับน้อยที่สุด
1.500 – 2.499	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับน้อย
2.500 – 3.499	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

3.500 – 4.499 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก

4.500 – 5.000 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุด

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ จะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 74)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่า 1 หมายถึง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1 หมายถึง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันมาก

3.5.4 นำข้อมูลมาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยการทดสอบ t – test สำหรับการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระจากกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระต่อกัน และหากพบว่ามีความแตกต่างกันภายในกลุ่ม จะทำการทดสอบว่าคู่ใดมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันด้วยวิธี Least Significant Different (LSD)

3.5.5 นำข้อมูลระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรมาประมวลหา ค่าความสัมพันธ์โดยนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) ซึ่งมีค่าตั้งแต่ - 1 ถึง + 1 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่า ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยทิศทางของความสัมพันธ์พิจารณาจากเครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ กล่าวคือ ถ้าเป็นไปในทางบวก แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในลักษณะ ที่คล้อยตามกัน ถ้าเป็นไปในทางลบ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันในทางตรงกันข้ามหรือผกผันกัน สำหรับระดับความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 144)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	**ระดับความสัมพันธ์**
สูงกว่า 0.800	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
สูงกว่าระหว่าง 0.600-0.800	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
สูงกว่าระหว่าง 0.400-0.600	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ระหว่าง 0.200-0.400	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ต่ำกว่า 0.200	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

3.5.6 นำข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้มารายงานผล โดยผู้วิจัยจะรายงานแบบเชิงพรรณา

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

3.6.1 สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณา (Descriptive analytical statistics)

เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.6.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{ค่าจำนวนที่คำนวณ}}{\text{ค่าจำนวนทั้งหมด}} \times 100$$

3.6.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในงานในตอนที่ 2 และแบบสอบถามวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรในตอนที่ 3 ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 137)

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

เมื่อ X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3.6.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ซึ่งใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนแต่ละครั้ง ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 137)

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

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

3.6.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential analysis statistics)

เป็นสถิติที่ใช้ผลที่ศึกษาได้จากกลุ่มตัวอย่าง สรุปอ้างอิงไปสู่ประชากร นั่นคือสรุปถึงลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

3.6.2.1 การทดสอบ t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Samples) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543 : 136) ซึ่งในการศึกษานี้ใช้สำหรับทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์กร ระหว่างตัวแปรต้นคือ ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ

โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. เปลี่ยนสมมุติฐานวิจัยเป็นสมมุติฐานสถิติ
2. สมมุติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$ หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกัน

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ(พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2540:162)

กรณีที่ 1 เมื่อ , $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{S_p^2(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2})}}$$

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

n_1 คือขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 คือขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$\bar{X}_1$ คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{X}_2$ คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 คือค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 คือค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

กรณีที่ 2 เมื่อ , $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

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

โดยมี $df.,\nu = \dfrac{\left[\dfrac{S_1^2}{n_1}+\dfrac{S_2^2}{n_2}\right]^2}{\dfrac{\left[\dfrac{S_1^2}{n_1}\right]^2}{n_1-1}+\dfrac{\left[\dfrac{S_2^2}{n_2}\right]^2}{n_2-1}}$

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df. = n_1 + n_2 - 2$ หรือ ν แล้วแต่กรณี หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 \neq \mu_2$ หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df. = n_1 + n_2 - 2$ หรือ ν แล้วแต่กรณี หรือ ถ้ามีค่า p-value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 = \mu_2$ หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

การที่จะเลือกใช้สูตรในกรณีที่ 1 หรือ 2 นั้น จำเป็นต้องทดสอบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ หรือไม่ โดยใช้ F-test ทำการทดสอบตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

สมมุติฐานสถิติ

$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$H_1 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$F = \dfrac{S_1^2}{S_2^2}$ เมื่อ $S_1 > S_2$, $df = (n_1 - 1),(n_2 - 1)$

หรือ

$F = \dfrac{S_2^2}{S_1^2}$ เมื่อ $S_2 > S_1$, $df = (n_2 - 1),(n_1 - 1)$

การตัดสินใจเมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1),(n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1),(n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตาราง ที่ $df = (n_1 - 1),(n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1),(n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะยอมรับ H_0 นั่นคือ ยอมรับว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

3.6.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Samples) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543 : 135) ซึ่งในการศึกษานี้ใช้สำหรับทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ระหว่างตัวแปรต้นคือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOV มีดังต่อไปนี้

1. เปลี่ยนสมมุติฐานวิจัยเป็นสมมุติฐานสถิติ
2. สมมุติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบโดยวิธี One-way ANOVA คือ

H_0 : ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน

หรือ

$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = ... = \mu_k$

$H_1 : \mu_i \neq \mu_j$,เมื่อ $i \neq j$

$;i, j = 1,2,...,k$

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535:116)

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

วิธีวิเคราะห์ค่าต่างๆ แสดงในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA

Source of Variation	Degree of Freedom	Sum Square	Mean Square	F
Between Groups	k-1	$SS_b = \sum_{j=1}^{k} \frac{T_j^2}{n_j} - \frac{T^2}{n}$	$MS_b = \frac{SS_b}{k-1}$	$F = \frac{MS_b}{MS_w}$
Within Group	n-k	$SS_w = SS_T - SS_b$	$MS_w = \frac{SS_w}{n-k}$	
Total	n-1	$SS_T = \sum_{j=1}^{k} \sum_{i=1}^{n_j} x_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$		

เมื่อ k คือจำนวนกลุ่ม

n คือ ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

n_j คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j

T_j คือ ผลรวมของคะแนนทุกตัวในกลุ่มตัวอย่างที่ j

T คือผลรวมของคะแนนทั้งหมด

x_{ij} คือ คะแนนแต่ละตัว

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k-1),(n-k)$ หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k-1),(n-k)$ หรือ ถ้ามีค่า p-value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

3.6.2.3 การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Least-Significant Different (LSD)

วิธี Least-Significant Different (LSD) นิยมใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสิ่งทดลองทีละคู่ ซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายในการคำนวณ และมีความถูกต้องในการทดสอบมาก ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้ในกรณีที่การทดสอบค่าเฉลี่ยโดย One-way ANOVA ให้ผลว่า มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 2 กลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน เนื่องจาก One-way ANOVA จะไม่ทราบว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างใดบ้างที่ไม่เท่ากัน ดังนั้น จึงต้องทำการทดสอบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยใดบ้างไม่เท่ากัน โดยหากพบว่ากลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันจึงจะดำเนินการทดสอบรายคู่โดยวิธี Least-Significant Different (LSD) โดยมีขั้นตอนการคำนวณดังนี้

1. กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$

2. คำนวณค่า LSD จากสูตร

$$\text{LSD} = t_{\frac{\alpha}{2},n-k}\sqrt{MS_w\left(\frac{1}{n_i}+\frac{1}{n_j}\right)}$$

เมื่อ $t_{\frac{\alpha}{2},n-k}$ คือค่าที่ได้จากตาราง t ที่ df. $= n-k$ ที่ $\frac{\alpha}{2}$

n_i คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ i

n_j คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j

3. คำนวณหาค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ เมื่อ $i \neq j \quad ; i, j = 1,2,\ldots,k$

เมื่อ $\bar{X}_i$ คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ i

$\bar{X}_j$ คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ j

4. การตัดสินใจ

ถ้าค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า LSD หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า LSD หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญหรือไม่แตกต่างกัน

3.6.2.4 สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation)

ใช้หาค่าความสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันและทิศทางของความสัมพันธ์ ซึ่งได้แก่ การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาค่าความสัมพันธ์และทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรความระดับพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐาน

$$H_0 \quad : \rho = 0$$

$$H_1 \quad : \rho \neq 0$$

เมื่อ ρ เป็นความสัมพันธ์ของตัวแปรความพึงพอใจในงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กร

สูตรที่ใช้ในการคำนวณ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 144-145 , 180-181)

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

เมื่อ t คือ ค่าของการแจกแจงใน t-distribution

$$r \text{ หรือ } r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - \Sigma X \Sigma Y}{\sqrt{\left[N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\right]\left[N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\right]}}$$

เมื่อ r หรือ r_{xy} หมายถึง สัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร X กับตัวแปร Y

X หมายถึง คะแนนดิบของตัวแปร X

Y หมายถึง คะแนนดิบของตัวแปร Y

N หมายถึง จำนวนคนหรือจำนวนคู่ของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

เปรียบเทียบค่า t ที่คำนวณได้กับค่า t ที่ได้จากตารางที่ $df = N - 2$ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ α เท่ากับ 0.05

ถ้าค่า t ที่คำนวณมากกว่า t ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าค่าสัมประสิทธ์สหสัมพัทธ์ที่คำนวณได้มีนัยสำคัญทางสถิติ นั้นคือ ระดับความพึงพอใจในงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์กัน

ถ้าค่า t ที่คำนวณน้อยกว่าหรือเท่ากับ t ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1นั้นคือความพึงพอใจในงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กัน

กรณีใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การแปลผลจะดูที่ค่า p-value ถ้าน้อยกว่า α แสดงว่าตัวแปรคู่นั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวก (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธ์. 2545 : 440)

สำหรับการใช้สถิติทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3.5 คือ

ตารางที่ 3.5 แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลโดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้	
สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้	
สมมติฐานที่ 2.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 2.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 2.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 2.4 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 2.5 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 3 : ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล	Pearson product moment correlation

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 450 ฉบับ (จากการคำนวณโดยใช้หลักเกณฑ์ของ Yamane) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจำนวน 380ฉบับจึงได้คัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ที่สุดจำนวน 356 ฉบับ จึงใช้ข้อมูลจำนวนนี้ในการวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดย แบ่งเป็น 7 ตอน ดังต่อไปนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

4.4 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

4.5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

4.6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

4.7 การวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ผลการวิเคราะห์ แสดงในตารางที่ 4.1 มีดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	136	38.20
หญิง	220	61.80
รวม	**356**	**100.00**
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	35	9.80
มากกว่า 25- 35 ปี	145	40.70
มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	176	49.50
รวม	**356**	**100.00**
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	97	27.25
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	252	70.79
ปริญญาตรีขึ้นไป	7	1.96
รวม	**356**	**100.00**
4. สภานภาพสมรส		
โสด	160	44.94
สมรส	171	48.03
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	25	7.03
รวม	**356**	**100.00**
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 2 ปี	81	22.80
2-5 ปี	79	22.20
มากกว่า 5 ปี - 8 ปี	30	8.40
มากกว่า 8 ปีขึ้นไป	166	46.60
รวม	**356**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล มีปัจจัยส่วนบุคคล สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานธนาคารจำนวน 356 คน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 61.80และพนักงานเพศชาย จำนวน136 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานธนาคารจำนวน 356 คน ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไปจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีอายุ มากกว่า 25- 35 ปี จำนวน145 คน คิดเป็นร้อยละ 40.70และกลุ่มที่อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานธนาคารจำนวน 356 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 70.79 รองลงมามีการศึกษาระดับ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 และมีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.96

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานธนาคารจำนวน 356 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30 รองลงมาสถานภาพโสดมีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 44.94 และมีสถานภาพ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.03

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานธนาคารจำนวน 356 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 8 ปีขึ้นไป จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 46.60 รองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 ลำดับต่อมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระว่าง 2 – 5 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 - 8 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านรายได้/ผลตอบแทน ดังนี้

4.2.1 ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า

ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ดังแสดงในตารางที่ 4.2 มีดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	n = 356		ความพึงพอใจในงาน	ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.		
1. ท่านพอใจในความมั่นคงของงานที่ท่านทำงานอยู่	3.511	0.782	มาก	1
2. ท่านสามารถทำงานกับองค์กรแห่งนี้จนกระทั่งเกษียณอายุ	2.992	1.081	ปานกลาง	4
3. ท่านมีโอกาสเท่าเทียมกับผู้อื่นที่ได้รับการพิจารณาให้เลื่อน ตำแหน่ง	2.868	1.057	ปานกลาง	5
4. องค์กรของท่านมีการสนับสนุนด้านการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น	3.115	1.158	ปานกลาง	3
5. องค์กรมีการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและฝึกงานเพื่อเพิ่มความรู้และพัฒนาทักษะในการทำงาน	3.284	0.782	ปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.153**	**0.693**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.153 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.693 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าแต่ละข้อเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านพอใจในความมั่นคงของงานที่ท่านทำงานอยู่ พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.511 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.782

ลำดับที่ 2 องค์กรมีการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและฝึกงานเพื่อเพิ่มความรู้และพัฒนาทักษะในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.284 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.782

ลำดับที่ 3 องค์กรของท่านมีการสนับสนุนด้านการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.115และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.158

ลำดับที่ 4 ท่านสามารถทำงานกับองค์กรจนกระทั่งเกษียณอายุ พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.992 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.081

ลำดับที่ 5 ท่านมีโอกาสเท่าเทียมกับผู้อื่นที่ได้รับการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่ง พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.868และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.057

4.2.2 ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจในงานของพนักงานพนักงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังแสดงในตารางที่ 4.3 มีดังนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	n = 356		ความพึงพอใจในงาน	ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.		
1. วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือในการทำงานมีอย่างเพียงพอ	3.427	0.799	ปานกลาง	1
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ตู้ล็อคเกอร์ เพียงพอต่อความต้องการ	3.357	0.852	ปานกลาง	3
3. ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตลอดเวลาการทำงาน	3.413	0.839	ปานกลาง	2
4. องค์กรของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงาน จุดพักผ่อนให้แก่ท่านเป็นสัดส่วน	2.893	1.111	ปานกลาง	5
5. องค์กรของท่านมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน	3.317	0.858	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.282**	**0.660**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.282 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.660 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแต่ละข้อ เรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือในการทำงานมีอย่างเพียงพอ พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.427 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.799

ลำดับที่ 2 ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตลอดเวลาการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.413 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.839

ลำดับที่ 3 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ตู้ล็อคเกอร์ เพียงพอต่อความต้องการ พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.357 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.852

ลำดับที่ 4 องค์กรของท่านมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.317 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.858

ลำดับที่ 5 องค์กรของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงาน จุดพักผ่อนให้แก่ท่านเป็นสัดส่วน พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.893 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.111

4.2.3 ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านผู้บังคับบัญชา

ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านผู้บังคับบัญชา ดังแสดงในตารางที่ 4.4 มีดังนี้

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านผู้บังคับบัญชา

ด้านผู้บังคับบัญชา	n = 356		ความพึงพอใจในงาน	ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.		
1. ท่านกับผู้บังคับบัญชาของท่านทำงานร่วมกันได้ดี	3.520	0.799	มาก	2
2. ผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ ต่อท่านและผู้ร่วมงานคนอื่นๆ	3.447	0.790	ปานกลาง	4
3. ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติท่านในการทำงาน	3.445	0.772	ปานกลาง	5
4. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจให้ท่านรับผิดชอบงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	3.525	0.737	มาก	1
5. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการประเมินผลงานของท่านและเพื่อนร่วมงาน	3.478	1.743	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.488**	**0.717**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.488 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.717 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านผู้บังคับบัญชาแต่ละข้อเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจให้ท่านรับผิดชอบงานที่ท่านได้รับมอบหมาย พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.525 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.737

ลำดับที่ 2 ท่านกับผู้บังคับบัญชาของท่านทำงานร่วมกันได้ดี พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.520 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.799

ลำดับที่ 3 ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการประเมินผลงานของท่านและเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.478

และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.743

ลำดับที่ 4 ผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ต่อท่านและผู้ร่วมงานคนอื่นๆ พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.447และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.790

ลำดับที่ 5 ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติท่านในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.445และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.772

4.2.4 ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงาน

ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงาน ดังแสดงในตารางที่ 4.5 มีดังนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงาน

ด้านเพื่อนร่วมงาน	n = 356		ความพึงพอใจในงาน	ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.		
1. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรักสามัคคีให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	3.511	0.857	มาก	1
2. การทำงานมีการประสานงานและติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว	3.405	0.805	ปานกลาง	4
3. ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนที่ทำงานได้อย่างสบายใจ	3.360	0.967	ปานกลาง	5
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน	3.480	0.416	ปานกลาง	3
5. ท่านและเพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลือและแบ่งเบางาน เมื่อมีความจำเป็น	3.497	0.920	ปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.451**	**0.897**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.451 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.897 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงานแต่ละข้อเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรักสามัคคีให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.511 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.857

ลำดับที่ 2 ท่านและเพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลือและแบ่งเบางานเมื่อมีความจำเป็น พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.497 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.920

ลำดับที่ 3 ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.480 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.416

ลำดับที่ 4 การทำงานมีการประสานงานและติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.405 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.805

ลำดับที่ 5 ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนที่ทำงานได้อย่างสบายใจ พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.360 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.967

4.2.5 ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านรายได้ / ผลตอบแทน

ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านรายได้ / ผลตอบแทน ได้ผลการศึกษาดังแสดงในตารางที่ 4.6 มีดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านรายได้ / ผลตอบแทน

ด้านรายได้ / ผลตอบแทน	n = 356		ความพึงพอใจในงาน	ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.		
1. เงินเดือน/โบนัส ที่ได้รับ	3.003	0.778	ปานกลาง	4
2. ค่าล่วงเวลา	2.820	0.850	ปานกลาง	5
3. สิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น ประกันชีวิต การรักษาพยาบาล	3.104	1.060	ปานกลาง	3
4. จำนวนวันหยุด วันทำงาน	3.247	0.830	ปานกลาง	2
5. สิทธิในการลา	3.258	0.795	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.257**	**0.595**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านรายได้/ผลตอบแทนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.257 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.595 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านรายได้/ผลตอบแทนแต่ละข้อ เรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 สิทธิในการลา พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.258 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.795

ลำดับที่ 2 จำนวนวันหยุด วันทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.247 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.830

ลำดับที่ 3 สิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น ประกันชีวิต การรักษาพยาบาล พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.104และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.060

ลำดับที่ 4 เงินเดือน/โบนัส ที่ได้รับ พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.003และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.778

ลำดับที่ 5 ค่าล่วงเวลา พนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.820 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.850

4.2.6 สรุปความพึงพอใจในงานของพนักงานในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านรายได้ / ผลตอบแทน ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวม ดังแสดงในตารางที่ 4.7 มีดังนี้

ตารางที่ 4.7 สรุปผลค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านต่างๆ 5 ด้าน ของความพึงพอใจในงานในภาพรวม

องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน	n = 356		ความพึงพอใจในงาน	ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	3.153	0.693	ปานกลาง	5
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.282	0.660	ปานกลาง	3
3. ด้านผู้บังคับบัญชา	3.488	0.717	ปานกลาง	1
4. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.451	0.897	ปานกลาง	2
5. ด้านรายได้/ผลตอบแทน	3.257	0.595	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.291**	**0.501**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานทั้ง 5 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้านเท่ากับ 3.291และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.501 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานของพนักงานในแต่ละด้านเรียงตามลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.484

ลำดับที่ 2 ด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.451

ลำดับที่ 3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.282

ลำดับที่ 4 ด้านรายได้/ผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.087

ลำดับที่ 5 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.154

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ดังนี้

4.3.1 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร

ผลการวิเคราะห์คะแนนระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร ดังแสดงในตารางที่ 4.8 มีดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร

ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร	n = 365		ความผูกพันต่อองค์กร	ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.		
1. ท่านรู้สึกไม่พอใจ ถ้ามีบุคคลอื่นมาวิจารณ์องค์กรของท่าน	3.289	0.703	ปานกลาง	4
2. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้	3.424	0.661	ปานกลาง	3
3. องค์กรของท่านมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง	4.523	0.403	มากที่สุด	1
4. ท่านรู้สึกว่าเป้าหมายของท่านและองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	3.267	0.750	ปานกลาง	5
5. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรอย่างเต็มใจ	3.534	0.744	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.607**	**0.934**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.607 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.934 เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรแต่ละข้อเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 องค์กรของท่านมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.523 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.403

ลำดับที่ 2 ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรอย่างเต็มใจ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.534 และพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.744

ลำดับที่ 3 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.424 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.661

ลำดับที่ 4 ท่านรู้สึกไม่พอใจถ้ามีบุคคลอื่นมาวิจารณ์องค์กรของท่าน พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.289 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.703

ลำดับที่ 5 ท่านรู้สึกว่าเป้าหมายของท่านและองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.267 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.750

4.3.2 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร

ผลการวิเคราะห์คะแนนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร ดังแสดงในตารางที่ 4.9 มีดังนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร

ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้า และประโยชน์ขององค์กร	n = 356		ความผูกพันต่อองค์กร	ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.		
1. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อทำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง	3.773	0.813	มาก	1

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้า และประโยชน์ขององค์กร	n = 356		ความผูกพันต่อองค์กร	ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.		
2. ท่านยินดีที่จะสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานขององค์กรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	3.570	0.871	มาก	3
3. ท่านปรับปรุงงานที่ได้รับผิดชอบเมื่อเห็นจุดบกพร่องในงานให้ดีขึ้น	3.705	0.684	มาก	2
4. ท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กร แม้ค่าตอบแทนที่ได้รับจะไม่คุ้มค่าเหนื่อย	3.393	0.927	ปานกลาง	5
5. ท่านเต็มใจที่จะทำงานแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นจะอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่าน	3.534	0.788	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.610	0.674	**มาก**	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.610 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.674 เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรแต่ละข้อเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อทำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.773 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.813

ลำดับที่ 2 ท่านปรับปรุงงานที่ได้รับผิดชอบเมื่อเห็นจุดบกพร่องในงานให้ดีขึ้น พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.705 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.684

ลำดับที่ 3 ท่านยินดีที่จะสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานขององค์กรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.570 และ

พนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.871

ลำดับที่ 4 ท่านเต็มใจที่จะทำงานแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นจะอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่าน พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.534 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.788

ลำดับที่ 5 ท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กร แม้ค่าตอบแทนที่ได้รับจะไม่คุ้มค่าเหนื่อย พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.393 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.927

4.3.3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร

ผลการวิเคราะห์คะแนนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ดังแสดงในตารางที่ 4.10 มีดังนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร

ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร	n = 356		ความผูกพันต่อองค์กร	ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.		
1. ท่านรู้สึกผูกพันกับองค์กรนี้จนไม่คิดจะลาออกไปทำงานกับองค์กรอื่น	3.028	0.973	ปานกลาง	3
2. ท่านอยากชักชวนเพื่อนและผู้มีความสามารถสูงมาทำงานในองค์กรนี้ด้วย	2.964	1.030	ปานกลาง	5
3. ท่านมักจะปฏิเสธเสมอเมื่อมีคนมาชักชวนให้ท่านไปทำงานที่ใหม่	2.989	0.964	ปานกลาง	4
4. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป	3.433	0.818	ปานกลาง	2
5. ท่านมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดขององค์กร	3.497	0.741	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.182**	**0.723**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.182 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.723เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรแต่ละข้อเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดขององค์กร พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.497และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.741

ลำดับที่ 2 ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.433และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.818

ลำดับที่ 3 ท่านรู้สึกผูกพันกับองค์กรนี้จนไม่คิดจะลาออกไปทำงานกับองค์กรอื่น พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.028และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.973

ลำดับที่ 4 ท่านมักจะปฏิเสธเสมอเมื่อมีคนมาชักชวนให้ท่านไปทำงานที่ใหม่ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.989 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.964

ลำดับที่ 5 ท่านอยากชักชวนเพื่อนและผู้มีความสามารถสูงมาทำงานในองค์กรนี้ด้วย พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 2.964 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.030

4.3.4 สรุปความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวม ดังแสดงในตารางที่ 4.11 มีดังนี้

ตารางที่ 4.11 สรุปผลค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆ 3 ด้าน ของความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร	n = 356		ความผูกพันต่อองค์กร	ลำดับที่
	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร	3.607	0.934	มาก	2
2. ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร	3.610	0.674	มาก	1
3. ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร	3.182	0.723	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.467**	**0.522**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 3 ด้าน เท่ากับ 3.467 และพนักงานแต่ละคนมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.522

เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในแต่ละด้าน เรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.610

ลำดับที่ 2 ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.607

ลำดับที่ 3 ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.182

4.4 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

4.4.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีเพศต่างกัน

โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีเพศต่างกัน โดยวิธี t-test

ความพึงพอใจในงาน	เพศ		p-value
	เพศชาย n = 136 $\overline{X}$	เพศหญิง n = 220 $\overline{X}$	
1. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	3.107	3.183	0.320
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.375	3.324	0.335
3. ด้านผู้บังคับบัญชา	3.375	3.355	0.686
4. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.552	3.388	0.095
5. ด้านรายได้ / ผลตอบแทน	3.225	3.281	0.285
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	**3.327**	**3.269**	**0.294**

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบการวิเคราะห์โดยใช้วิธี t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีเพศต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานโดยรวม พบว่ามีค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.294 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า พนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านได้แก่ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านผู้บังคับบัญชา, ด้านเพื่อนร่วมและด้านรายได้/ผลตอบแทน พบว่า มีความพึงพอใจในงานในทุกด้านไม่แตกต่างกันจากค่า p-value เท่ากับ 0.320, 0.335, 0.686, 0.095 และ 0.285 ตามลำดับ

4.4.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA

ความพึงพอใจในงาน	อายุ			p-value
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี n = 35 $\overline{X}$	มากกว่า 25 – 35 ปี n = 145 $\overline{X}$	มากกว่า35 ปีขึ้นไป n = 176 $\overline{X}$	
1. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	3.400	3.367	3.375	0.456
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.229	3.262	3.309	0.703
3. ด้านผู้บังคับบัญชา	3.588	3.571	3.511	0.226
4. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.550	3.474	3.550	0.105
5. ด้านรายได้ / ผลตอบแทน	3.345	3.264	3.130	0.198
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	**3.145**	**3.295**	**3.347**	**0.124**

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน 3 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี, มากกว่า 25 – 35 ปี และมากกว่า 35 ปีขึ้นไป โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานโดยรวม พบว่ามีค่า p-value เท่ากับ 0.124 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่ามีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านได้แก่ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านผู้บังคับบัญชา, ด้านเพื่อนร่วมและด้านรายได้/ผลตอบแทน พบว่า มีความพึงพอใจในงานในทุกด้านไม่แตกต่างกันจากค่า p-value เท่ากับ0.456 , 0.703, 0.226, 0.105 และ 0.198 ตามลำดับ

4.4.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA

ความพึงพอใจในงาน	ระดับการศึกษา			p-value
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีขึ้นไป	
	n = 97	n = 252	n = 7	
	$\overline{X}$	$\overline{X}$	$\overline{X}$	
1. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	3.543	3.219	3.180	0.493
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.657	3.412	3.286	0.174
3. ด้านผู้บังคับบัญชา	3.514	3.427	3.482	0.055
4. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.800	3.581	3.519	0.721
5. ด้านรายได้ / ผลตอบแทน	3.571	3.287	3.190	0.274
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	**3.617**	**3.385**	**3.331**	**0.142**

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 3 กลุ่ม คือต่ำกว่าปริญญาตรี , ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และปริญญาตรีขึ้นไป โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานโดยรวมพบว่ามี ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.142 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณารายด้านได้แก่ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านผู้บังคับบัญชา, ด้านเพื่อนร่วมและด้านรายได้/ผลตอบแทน พบว่า มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันในทุกด้านโดยมีค่า p-value เท่ากับ0.493, 0.174, 0.055, 0.721และ 0.274 ตามลำดับ

4.4.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA

ความพึงพอใจในงาน	สถานภาพสมรส			p-value
	โสด n = 160 $\overline{X}$	สมรส n = 171 $\overline{X}$	หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ n = 25 $\overline{X}$	
1. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	3.241	3.058	3.295	0.340
2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.267	3.321	3.069	0.216
3. ด้านผู้บังคับบัญชา	3.506	3.480	3.457	0.644
4. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.551	3.385	3.269	0.001**
5. ด้านรายได้ / ผลตอบแทน	3.160	3.294	3.347	0.147
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	**3.512**	**3.488**	**3.479**	**0.090**

** หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน 3 กลุ่ม คือ โสด, สมรส และ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานโดยรวมพบว่ามี ค่า p-value ของการทดสอบ มีค่าเท่ากับ 0.09 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า พนักงานพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ค่า p-value ของการทดสอบความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าเท่ากับ 0.001** ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านรายได้/ผลตอบแทน พบว่า มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันในทุกด้านโดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.340, 0.216, 0.644และ 0.147 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.16 มีดังนี้

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันเป็นรายคู่

สถานภาพสมรส	$\overline{X}$	กลุ่มที่	1	2	3
โสด	3.551	1	-	0.201	0.000**
สมรส	3.385	2		-	0.002**
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	3.269	3			-

** หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพโสด และสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพโสดและสมรส มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน

4.4.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA

ความพึงพอใจในงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน				p-value
	น้อยกว่า 2 ปี n = 104 $\overline{X}$	2-5 ปี n = 88 $\overline{X}$	มากกว่า 5 - 8 ปี n= 39 $\overline{X}$	มากกว่า 8 ปีขึ้นไป n= 144 $\overline{X}$	
1. ด้านความมั่นคงและความ ก้าวหน้า	3.349	3.288	3.343	3.383	0.232
2.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.262	3.202	3.353	3.200	0.176
3. ด้านผู้บังคับบัญชา	3.593	3.597	3.687	3.435	0.234
4. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.661	3.506	3.507	3.310	0.237
5. ด้านรายได้ / ผลตอบแทน	3.249	3.076	3.273	3.241	0.342
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	**3.403**	**3.421**	**3.470**	**3.441**	**0.445**

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน 4 กลุ่ม คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี, 2-5 ปี, มากกว่า 5 - 8 ปี และมากกว่า 8 ปีขึ้นไป โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานโดยรวมพบว่ามีค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.445 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณารายด้านได้แก่ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า, ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านผู้บังคับบัญชา, ด้านเพื่อนร่วมและด้านรายได้/ผลตอบแทน พบว่า มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันโดยมี ค่า p-value เท่ากับ 0.232, 0.176, 0.234 , 0.237 และ 0.342 ตามลำดับ

4.5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

4.5.1 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีเพศต่างกัน

โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีเพศแต่างกัน โดยวิธี t-test

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศ		p-value
	เพศชาย n = 136	เพศหญิง n = 220	
	$\overline{X}$	$\overline{X}$	
1. ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร	3.519	3.662	0.162
2. ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร	3.708	3.550	0.053

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศ		p-value
	เพศชาย n = 136 $\overline{X}$	เพศหญิง n = 220 $\overline{X}$	
3. ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร	3.303	3.206	0.523
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	**3.510**	**3.440**	**0.122**

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบการวิเคราะห์โดยใช้วิธี t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีเพศต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมพบว่ามีค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.122 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงพนักงานเพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณารายด้านได้แก่ ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร, ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร, ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร และ ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันโดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.162, 0.053, และ 0.523 ตามลำดับ

4.5.2 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีอายุต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีอายุต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA

ความผูกพันต่อองค์กร	อายุ			P-value
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี n = 35 $\overline{X}$	มากกว่า 25 - 35 ปี n = 145 $\overline{X}$	มากกว่า 35 ปีขึ้นไป n = 176 $\overline{X}$	
1. ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร	3.446	3.410	3.802	0.000**
2. ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร	3.555	3.598	3.552	0.431
3. ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร	3.123	3.149	3.181	0.123
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	**3.071**	**3.385**	**3.611**	**0.000****

** หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีอายุต่างกัน 3 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี, มากกว่า 25 - 35 ปี และมากว่า 35 ปีขึ้นไป โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมพบว่ามีค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.000** ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ค่า p-value ของการทดสอบความแต่เมื่อพิจารณาราย ด้าน ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรพบว่า ค่า p-value ของการทดสอบความผูกพันต่อองค์กรมีค่าเท่ากับ 0.000** ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรแตกต่างกัน และเมื่อส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร และ ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร ส่วนด้านอื่นๆ พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันโดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.431และ 0.123 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรของพนักงานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.20 และ 4.21 มีดังนี้

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการเปรียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่

อายุ	$\overline{X}$	กลุ่มที่	1	2	3
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	3.071	1	-	0.000**	0.067
มากกว่า 25 - 35 ปี	3.385	2		-	0.111
35 ปีขึ้นไป	3.611	3			-

** หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีมากกว่า 25-35 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมเท่ากับ 3.071 สูงกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25 - 35 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.385 ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกันคู่อื่นๆ มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรของพนักงานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่

อายุ	$\overline{X}$	กลุ่มที่	1	2	3
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	3.446	1	-	0.059	0.002**
มากกว่า 25 - 35 ปี	3.410	2		-	0.000**
มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	3.802	3			

** หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีอายุพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี และมากกว่า 25 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรเท่ากับ 3.802 สูง

กว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีและพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25 - 35 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.446 และ 3.410 ตามลำดับ

4.5.3 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับการศึกษา			p-value
	ต่ำกว่าปริญญาตรี n = 97 $\overline{X}$	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า n = 252 $\overline{X}$	ปริญญาตรีขึ้นไป n = 7 $\overline{X}$	
1. ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร	3.677	3.698	3.597	0.231
2. ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร	3.647	3.672	3.770	0.142
3. ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร	3.267	3.267	3.235	0.433
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	**3.655**	**3.612**	**3.627**	**0.432**

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 3 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี , ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และปริญญาตรีขึ้นไป โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมพบว่ามีค่า p-value มีค่าเท่ากับ0.432 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความ

ผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านได้แก่ ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร, ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร, ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร และ ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้านไม่แตกต่างกันโดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.231, 0.142 และ 0.433ตามลำดับ

4.5.3 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรส ต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) และค่า p-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน โดยวิธี One-way ANOVA

ความผูกพันต่อองค์กร	สถานภาพสมรส			p-value
	โสด n = 160	สมรส n = 171	หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ n = 25	
	$\overline{X}$	$\overline{X}$	$\overline{X}$	
1. ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร	3.428	3.436	3.486	0.445
2. ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร	3.697	3.578	3.610	0.233
3. ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร	3.315	3.199	3.288	0.098
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	**3.514**	**3.372**	**3.657**	**0.124**

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน 3 กลุ่ม คือ โสด, สมรสและหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมพบว่ามีค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.124 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่าง

กันและเมื่อพิจารณารายด้านได้แก่ ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร, ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร, ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร และ ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันโดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.445 , 0.233 , และ 0.098 ตามลำดับ

4.5.5 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) และค่า P-value ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันโดยวิธี One-way ANOVA

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับเวลาระยะเวลาในการปฏิบัติงาน				p-value
	น้อยกว่า 2 ปี n =81 $\overline{X}$	2-5 ปี n = 79 $\overline{X}$	มากกว่า 5 – 8 ปี n = 30 $\overline{X}$	มากกว่า 8 ปีขึ้นไป n= 166 $\overline{X}$	
1. ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร	3.565	3.644	3.693	3.737	0.083
2. ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร	3.676	3.685	3.700	3.699	0.141
3. ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร	3.189	3.211	3.100	3.232	0.078
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	**3.474**	**3.436**	**3.532**	**3.511**	**0.275**

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน 4 กลุ่ม คือ น้อยกว่า 2 ปี, 2-5 ปี, มากกว่า5 – 8 ปี

และมากกว่า 8 ปีขึ้นไป โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมพบว่ามีค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.275 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณารายด้านได้แก่ ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร, ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร, ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร และ ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันในทุกด้านโดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.083 , 0.141 และ 0.078 ตามลำดับ

4.6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 : ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แสดงในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่า P-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยใช้วิธีสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson product moment correlation

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p-value
ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	0.477	0.000**

** หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจงานของพนักงานได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r = 0.477 โดยมีค่า p-value = 0.000 ** แสดงว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.8 การวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

จากการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ได้เสนอแนะให้มีการพัฒนาและปรับปรุง ซึ่งสามารถจัดกลุ่มจากการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็น 2 ด้าน ดังนี้

4.8.1 ด้านความพึงพอใจในงานของพนักงาน

4.8.1.1 พนักงานเสนอให้ฝ่ายบริหารพิจารณาการให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถมีการให้ทุนการศึกษาต่อเพิ่มมากขึ้นเพื่อพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมความก้าวของพนักงานในองค์กรทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าเติบโตในงานและเกิดความมั่นคงในการทำงานกับองค์กร

4.8.1.2 สร้างจิตสำนึกการบริการให้เกิดขึ้นกับพนักงาน โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเสริมสร้างทักษะ รวมทั้งเทคนิควิธีการต่างๆในการทำงานให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานต่อไปได้

4.8.1.3 พนักงานต้องการให้มีการฝึกอบรมและแนะนำเกี่ยวกับวิธีการทำงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ก่อนปฏิบัติงานจริง

4.8.1.4 ฝ่ายบริหารควรจัดการฝึกอบรมด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการทำงาน เช่น การบริการอย่างมีคุณภาพ ,เทคนิควิธีการขายผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่เสมอโดยจัดอบรมภายในธนาคารหรือส่งไปฝึกอบรมสัมมนานอกสถานที่

4.8.1.5 ผลักดันให้พนักงานที่มีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้มากขึ้นและเปิดโอกาสให้พนักงานได้ค้นคว้าหาความถนัดหรือความชอบของตนเอง ควรเปิดโอกาสให้มีการเสริมความรู้ ทักษะ รวมถึงเทคนิควิธีการต่างๆ ในการทำงานรวมถึงการสร้างจิตสำนึกในการทำงานให้แก่พนักงานทุกๆคนด้วย

4.8.1.6 ผู้บริหารควรที่จะสร้างค่านิยมต่อการมุ่งอนาคต เช่น การแสดงให้เห็นถึงผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยผ่านวารสารพนักงาน จัดสัมมนาโดยเชิญผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานมาเป็นวิทยากร อันจะเป็นการจุดประกายความคิดของพนักงานให้เกิดความอยากที่จะเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จ อยากที่จะได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับนับถือจากสังคม

4.8.1.7 จัดให้มีเทคโนโลยี วัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยและมีความปลอดภัย ตลอดจนมีการให้ความรู้ถึงวิธีการปฏิบัติตนที่ถูกต้อง รวมทั้งจัดสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้มีบรรยากาศที่ดีต่อการทำงาน

4.8.1.8 หัวหน้างานจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำให้พนักงานเล็งเห็นถึงความสำคัญของงานตนเองทำว่ามีความสำคัญต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด ซึ่งหากพนักงานเห็นถึงความสำคัญนั้น ก็จะช่วยสร้างแรงจูงใจภายในการทำงานของพนักงานได้ เพราะฉะนั้นผู้บริหารหรือหัวหน้างานควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการรับรู้

4.8.1.9 มีความยุติธรรมในการประเมินผลงานของพนักงาน ควรพิจารณาจากความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ เนื่องจากบางครั้งพิจารณาจากอายุการทำงานและความสัมพันธ์

4.8.1.10 หัวหน้างานควรให้อำนาจการตัดสินใจและเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานหรือข้อปฏิบัติงานต่าง เนื่องจากพนักงานเป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรง อันจะก่อให้เกิดการปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

4.8.1.11 จำนวนบุคลากรในบางสาขามีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน จึงทำให้คุณภาพของงานด้อยกว่ามาตรฐานที่ควรจะเป็น หากมีการวางแผนกำลังคนที่เหมาะสมหรือสอดคล้องกับปริมาณงาน จะทำให้คุณภาพของงานดีขึ้นด้วย ส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการต่อไป

4.8.1.12 ขั้นตอนในการทำงานบางส่วนมีความซับซ้อน ยุ่งยาก และใช้เวลา ควรมีการลดขั้นตอนบางส่วนลงเพื่อให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

4.8.1.13 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน คือทุกคนจะต้องเข้าใจในขอบข่ายงานของตนเองให้ชัดเจน ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะต้องประกอบไปด้วยหลายแผนกที่ต้องประสานความร่วมมือกัน ความสามัคคีในการทำงาน

4.8.1.14 การทำงานเป็นประจำซ้ำๆอยู่เป็นประจำ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความน่าเบื่อหน่าย ฉะนั้นควรจัดให้มีการสับเปลี่ยนงาน (Job Rotation) เพื่อไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายหรือซ้ำซากจำเจ สามารถทำหน้าที่ทดแทนกันได้ระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งนอกจากจะกำจัดความซ้ำซากจำเจได้แล้ว ยังเป็นการเพิ่มศักยภาพให้แก่พนักงานเพิ่มขึ้นด้วย

4.8.1.15 พนักงานเสนอให้มีการพัฒนาโครงสร้างการจ่ายผลตอบแทน เช่น ให้รางวัลแก่พนักงานที่มีความตั้งใจสวัสดิการ ควรมีเพิ่มทำงาน มีผลงานดีเด่น ไม่ขาด/ลา/มาสายในการทำงาน

4.8.1.16 ควรมีการปรับปรุงค่าตอบแทน เช่น เงินเดือน, โบนัส โดยสำรวจค่าจ้างเพื่อช่วยกำหนดระดับเงินเดือน ค่าจ้างให้ยุติธรรมและเหมาะสมกับเศรษฐกิจปัจจุบัน ควรกำหนดให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน

4.8.1.17 ควรกำหนดเงื่อนไขของการจ่ายโบนัสที่แน่นอนและตรงเวลาให้พนักงานทราบ เมื่อเป้าหมายขององค์กรบรรลุประสิทธิภาพ

4.8.2 ความผูกพันต่อกรของพนักงาน

4.8.2.1 พนักงานเสนอให้ฝ่ายบริหารพิจารณาการให้โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ให้ทุนการศึกษาต่อเพิ่มมากขึ้นเพื่อพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมความก้าวของพนักงานในองค์กรทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าเติบโตในงานและเกิดความมั่นคงในการทำงานกับองค์กร

4.8.2.2 สร้างจิตสำนึกการบริการให้เกิดขึ้นกับพนักงาน โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเสริมสร้างทักษะ รวมทั้งเทคนิควิธีการต่างๆในการทำงานให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถนำไปปนะยุกต์ใช้ในการทำงานต่อไปได้

4.8.2.3 การปรับปรุงการบริหารงาน โดยการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารงานให้ชัดเจน

4.8.2.4 ผู้บริหารควรสร้างค่านิยมในด้านความภาคภูมิใจในการทำงาน จะต้องทำให้พนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจในงานและรู้สึกถึงความสำคัญของงาน ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จ เช่น การให้รางวัลพนักงาน จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

4.8.2.5 ควรส่งเสริมให้พนักงานยอมรับและยึดมั่นในเป้าหมายองค์กร อันจะนำไปสู่แนวทางในการปฏิบัติงานและบรรลุเป้าหมายในทางเดียวกันระหว่างพนักงานและองค์กร

4.8.2.6 ผู้บริหารควรคำนึงถึงความสำคัญเกี่ยวกับการสำรวจความต้องการหน่วยภายในองค์กรและงานในแต่ละแผนกว่ามีปัจจัยตัวใดบ้างที่มีความสำคัญ และพนักงานได้รับการตอบสนองเพียงพอแล้วหรือไม่ เพื่อนำมาปรับใช้และตอบสนองแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดี ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขกับงานที่ทำ

4.8.2.7 ควรจัดให้มีการประชุมเพื่อเปิดโอกาสเพื่อให้พนักงานได้แสดงและแลกเปลี่ยนความเห็นมากยิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการทำงานและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมากขึ้น

4.8.2.8 ผู้บริหารควรจะสนับสนุนค่านิยมต่อความสนใจเกี่ยวกับงาน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับงานที่ทำ ควรจะส่งเสริมให้พนักงานได้แสดงออกซึ่งความคิดเห็น และ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพ เช่น จัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็นเพื่อให้

พนักงานได้มีโอกาสเสนอความคิดเห็นของตนเองเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร อันจะ เป็นการสนับสนุนให้เกิดการสร้างค่านิยมต่อความสนเกี่ยงกับงาน

4.8.2.9 การเพิ่มพูนเนื้อหาของงานให้มีคุณค่า มีความสำคัญ รวมทั้งปรับปรุงการทำงานให้มีความคล่องตัวในทางปฏิบัติ โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และมีโอกาสก้าวหน้าในสายงาน

4.8.2.10 ผู้บริหาร/หัวหน้างานควรที่จะให้พนักงานได้มีโอกาสรับรู้ถึงผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าดีหรือไม่อย่างไร ซึ่งถ้าผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นที่น่าพอใจก็จะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานขึ้น ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับผลสะท้อนกลับของงานกับพนักงานมากขึ้น ควรเปิดช่องทางให้พนักงานได้รับรู้ข้อมูลย้อนกลับมากขึ้นด้วย เช่น ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การสังเกตการณ์ของเพื่อนร่วมงาน ของหัวหน้างาน การสังเกตการณ์ของผู้บริหารแผนกอื่น

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการวิจัยเรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล " ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานว่ามีปัจจัยใดที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยคาดว่าผลของการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ให้ผู้บริหารนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปรับปรุงความพึงพอใจในงานเพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กรเพื่อความเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย เพื่อให้การปฏิบัติงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึง การสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

เครื่องมือที่ใช้วิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านรายได้/ผลตอบแทน รวมทั้งสิ้น 25 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร รวมทั้งสิ้น 15 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 2 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-End Question)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล สามารถเก็บข้อมูล และนำมาใช้ในการวิจัยได้ 356 ราย ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งหมดตามขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยโดยผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 7 ตอน ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1.1.1 พนักงานเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.80 และ 38.20 ตามลำดับ

5.1.1.2 พนักงานส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมาอายุ มากกว่า 25- 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.70 และกลุ่มที่อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.80

5.1.1.3 พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 70.79 รองลงมามีการศึกษาระดับ ต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 27.25 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.96 ตามลำดับ

5.1.1.4 พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.03 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 44.94 และมีสถานภาพ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 7.03 ตามลำดับ

5.1.1.5 พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 8 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.60 รองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.80 ลำดับต่อมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระว่าง 2 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.20 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 - 8 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.40 ตามลำดับ

5.1.2 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

ในภาพรวมของความพึงพอใจในงานทั้ง 5 ด้าน ของพนักงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ,ด้านเพื่อนร่วมงาน, ด้านพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านรายได้/ผลตอบแทน และ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาเป็นลำดับที่ 1 ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานเป็นลำดับที่ 2 ความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นลำดับที่ 3 ความพึงพอใจในงานด้านรายได้/ผลตอบแทนเป็นลำดับที่ 4 และความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าเป็นลำดับที่ 5

5.1.3 ค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

ในภาพรวมของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ของพนักงาน มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรและด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรเป็นลำดับที่ 1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรเป็นลำดับที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรเป็นลำดับที่ 3

5.1.4 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัยที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

โดยผลการเปรียบเทียบในรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

5.1.5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไม่แตกต่างกันดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารแตกต่างกันและสามารถอธิบายได้ว่าอายุของพนักงานคู่ที่มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

โดยผลการเปรียบเทียบโดยรวม พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 25 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนพนักงานที่อายุต่างกันคู่อื่นๆ มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบรายข้อ พบว่าโดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25 - 35 ปี และมากกว่า 35 ปีขึ้นไป ส่วนพนักงานที่อายุต่างกันคู่อื่นๆ มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไม่แตกต่างกันดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.5 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

5.1.6 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 : ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

ผลการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความผูกพันของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.1.7 สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการสร้างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

จากการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ได้เสนอแนะปัจจัยต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร สรุปได้ดังนี้ คือ

5.1.7.1 ปัจจัยด้านที่เกี่ยวข้องในงาน ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

1. พนักงานต้องการให้องค์กรส่งเสริมด้านการฝึกอบรมและการศึกษาต่อเพื่อสร้างหลักประกันด้านมั่นคงในการทำงานกับพนักงาน

2. พนักงานต้องการให้มีเงินเดือน โบนัส และสวัสดิการที่ดีมีความเหมาะสมสำหรับพนักงานและครอบครัว

3. พนักงานต้องการให้มีปัจจัยทางสังคมที่ดี เช่น ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

4. พนักงานต้องการบริเวณสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีสถานที่สำหรับพักผ่อนและเล่นกีฬา รวมทั้งควรมีการจัดกิจกรรมพิเศษต่างๆ

5. พนักงานต้องการให้องค์กรจัดการด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือสำหรับการทำงานและระบบความปลอดภัยจากการปฏิบัติงาน

6. พนักงานต้องการให้องค์กรปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานเพิ่มขึ้น

5.1.7.2 ปัจจัยด้านที่เกี่ยวข้องในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

1. พนักงานต้องการให้องค์กรมีการปรับปรุงนโยบายให้เหมาะสมกับการบริหารงานในปัจจุบัน

2. พนักงานต้องการให้องค์กรมีผู้บริหารที่มีความสามารถและน่าเชื่อถือ รวมทั้งต้องการอยู่ในองค์กรที่มีชื่อเสียงและความมั่นคง ซึ่งพนักงานมีความภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีชื่อเสียงและความมั่นคง และพร้อมปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับด้วยความเต็มใจ

3. พนักงานต้องการให้องค์กรมีการเปิดเผยข้อมูลการบริหารงานที่แท้จริงขององค์กรให้พนักงานทราบและสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับพนักงาน

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล เป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชาย ร้อยละ 61.08 โดยพบว่าส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงมากกว่า 35 ปีขึ้นไป ร้อยละ 49.50 และระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 70.79 และมีสถานภาพสมรสร้อยละ 48.03 โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 8 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 48.03

5.2.2 อภิปรายผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

จากการศึกษาความพึงพอใจในงานพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล มีความพึงพอใจในงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย ชัยยุทธ์ (2536:บทคัดย่อ) และ มาโนชญ์ มีพร้อม (2537: บทคัดย่อ) ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.291 โดยสามารถแจกแจงลงไปในรายละเอียดของแต่ละด้านได้ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยรวมสูงที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 3.488 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารจะให้ความสำคัญ ด้านผู้บังคับบัญชาไว้วางใจให้รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายและ ด้านผู้บังคับบัญชาทำงานร่วมกันได้ดี มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับมาก ส่วนด้านผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการประเมินผลงานและเพื่อนร่วมงาน ,ผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และ ผู้ร่วมงานคนอื่นๆ และผู้บังคับบัญชาให้เกียรติในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

อันดับที่ 2 ด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเท่ากับ 3.451 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารให้ความสำคัญ ด้านเพื่อนร่วมงานมีความรักสามัคคีให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันมีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลือและแบ่งเบางานเมื่อมีความจำเป็น ,เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน,การทำงานมีการประสานงานและติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว และ สามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนที่ทำงานได้อย่างสบายใจ มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

อันดับที่ 3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเท่ากับ 3.282 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารให้ความสำคัญ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ตลอดเวลาการทำงาน,การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ตู้ล็อคเกอร์ เพียงพอต่อความต้องการ,องค์กรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานและ องค์กรของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงาน จุดพักผ่อน เป็นสัดส่วน มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

อันดับที่ 4 ด้านรายได้/ผลตอบแทนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเท่ากับ 3.257 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารให้ความสำคัญ ด้านสิทธิในการลา มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับ 1 ส่วน จำนวนวันหยุด วันทำงาน ,สิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น ประกันชีวิต การรักษาพยาบาล ,เงินเดือน/โบนัส ที่ได้รับ และ ค่าล่วงเวลา มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

อันดับที่ 5 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเท่ากับ 3.153 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารให้ความสำคัญ ด้านความพอใจในความมั่นคงของงานที่ท่านทำงานอยู่ค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับมาก ส่วนองค์กรมีการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและฝึกงานเพื่อเพิ่มความรู้และพัฒนาทักษะในการทำงาน,องค์กรมีการสนับสนุนด้านการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น ,สามารถทำงานกับองค์กรแห่งนี้จนกระทั่งเกษียณอายุและโอกาสเท่าเทียมกับผู้อื่นที่ได้รับการพิจารณาให้เลื่อน ตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในปานกลางซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สกาวรัตน์ อินทุสมิต(2543 : บทคัดย่อ) ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.467 โดยสามารถแจกแจงลงไปในรายละเอียดของแต่ละด้านได้ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 3.610 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารให้ความสำคัญ ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อทำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง ,ปรับปรุงงานที่ได้รับผิดชอบเมื่อเห็นจุดบกพร่องในงานให้ดีขึ้น และยินดีที่จะสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานขององค์กรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับมาก ส่วน ด้านความเต็มใจที่จะทำงานแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นจะอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่าน และ ความเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กร แม้ค่าตอบแทนที่ได้รับจะไม่คุ้มค่าเหนื่อย ค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

อันดับที่ 2 ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 3.607 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารให้ความสำคัญ ด้านองค์กรมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง ค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรอย่างเต็มใจ ค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับมากและ รู้สึกภาคภูมิใจที่ท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้ ,รู้สึกไม่พอใจ ถ้ามีบุคคลอื่นมาวิจารณ์องค์กร

ของท่าน และรู้สึกว่าเป้าหมายของท่านและองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

อันดับที่ 3 ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 3.182 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารให้ความสำคัญ ด้านความห่วงใยต่อความอยู่รอดขององค์กร ,ด้านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไปและด้านรู้สึกผูกพันกับองค์กรนี้จนไม่คิดจะลาออกไปทำงานกับองค์กรอื่น, มักจะปฏิเสธเสมอเมื่อมีคนมาชักชวนให้ท่านไปทำงานที่ใหม่ และ อยากชักชวนเพื่อนและผู้มีความสามารถสูงมาทำงานในองค์กรนี้ด้วย ค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

5.2.3 อภิปรายผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พบว่า

5.2.3.1 อภิปรายผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พบว่า

1. เพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมานันท์ เพ็ชรโปรี (2541: บทคัดย่อ) ที่พบว่าเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย ชัยอยุทธ์ (2536: บทคัดย่อ) ที่พบว่า บุคคลที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีโอกาสก้าวหน้า ประสบความสำเร็จ ได้รับความยุติธรรม ตลอดจนได้รับการดูแลเอาใจใส่และให้คำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

2. อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชมานันท์ เพ็ชรโปรี (2541: บทคัดย่อ) ที่พบว่า บุคคลที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิติวัฒน์ บัวลอย (2540: บทคัดย่อ) ที่พบว่าบุคคลที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานที่มีอายุต่างกัน ต่างได้รับหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานเหมาะสม ได้รับ

การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศานิตย์ บุณยรัตพันธุ์ (2537: บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกิติวัฒน์ บัวลอย (2540: บทคัดย่อ) ที่พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ไม่ว่าพนักงานจะมีระดับการศึกษาในระดับใด แต่พนักงานทุกคนต่างต้องการความมั่นคง มีรายได้/ผลตอบแทนหรือสวัสดิการที่ดี มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

4. สถานภาพสมรส โดยภาพรวมพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชมานันท์ เพ็ชรโปรี (2541: บทคัดย่อ) ที่พบว่า บุคคลที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิติวัฒน์ บัวลอย (2540: บทคัดย่อ)ที่พบว่า บุคคลที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าพนักงานจะมีสถานภาพสมรสอย่างไร พนักงานทุกคนต่างต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงานและรายได้/ผลตอบแทนและผู้บังคับบัญชาส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันมีความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างจากสถานภาพโสดและสมรสโดยที่พนักงานที่มีสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานมากกว่า สถานภาพสมรสและโสด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีสถานภาพสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกัน มีต้องการความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานสถานภาพโสดและสมรส

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของการศึกษาของ กิติวัฒน์ บัวลอย (2540: บทคัดย่อ) และการศึกษาของ ชมานันท์ เพ็ชรโปรี (2541: บทคัดย่อ) ที่พบว่า บุคคลที่มีช่วงระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิติวัฒน์ บัวลอย (2540: บทคัดย่อ)ที่พบว่า บุคคลที่มีช่วงระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ จำนวนปีในการทำงานไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานเนื่องจาก พนักงานต่างเข้าใจกฎระเบียบและวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานร่วมกัน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

5.2.3.2 อภิปรายผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พบว่า

1. เพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันแต่อย่างไรก็ตามผลการวิจัยยังพบว่าพนักงานของธนาคารกรุงเทพที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยความผูกพัน สูงกว่าเพศหญิงทั้ง ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร ,ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรและด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานชายและพนักงานหญิงต่างมีความภาคภูมิใจและมีความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้ เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงและมีความมั่นคงอย่างมาก จึงทำให้ความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

2. อายุ พบว่าโดยภาพรวมพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวรรณ ศิริคูณ (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน นอกจากนี้พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25-35 ปี โดยที่พนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีและพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25-35 ปี

และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25-35 ปี และพนักงานที่มี อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี โดยที่พนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีและพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25-35 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีอายุมากย่อมมีด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า

3. ระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวรรณ ศิริคูณ (2541 : บทคัดย่อ) ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรา หิรัญรัตนพงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าพนักงานของธนาคารกรุงเทพที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยความผูกพันด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรสูงกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ,พนักงานของธนาคารกรุงเทพที่มี

ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีค่าเฉลี่ยความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรสูงกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปและระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนพนักงานของธนาคารกรุงเทพที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความผูกพันด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรสูงกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปและระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานทุกคนไม่ว่าจะมีระดับการศึกษาระดับใดๆ ต่างมีหน้าที่ความรับผิดชออบและจุดมุ่งหมายเหมือนๆ กัน คือ การเป็นสมาชิกขององค์กรที่มีความมั่นคงมีชื่อเสียง มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและมีความมั่นคงในชีวิต ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

4. สถานภาพสมรส พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรา หิรัญรัตนพงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) อย่างไรก็ตามผลการวิจัยยังพบว่าพนักงานของธนาคารกรุงเทพที่มีสถานภาพสมรสหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่มีค่าเฉลี่ยความผูกพันสูงกว่าสถานภาพโสดและ สถานภาพสมรส ทั้ง ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร ,ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรและด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานไม่ว่าจะสถานภาพสมรสอย่างไร ต่างมีความภาคภูมิใจในที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีชื่อเสียงและต่างตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ด้วยความเต็มใจทั้งสิ้น ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรา หิรัญรัตนพงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) อย่างไรก็ตามผลการวิจัยยังพบว่าพนักงานของธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 – 8 ปี มีค่าเฉลี่ยความผูกพันด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี, 2-5 ปีและมากกว่า 8 ปีขึ้นไป ส่วนพนักงานของธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 8 ปีมีค่าเฉลี่ยความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี, 2-5 ปี และมากกว่า 5 – 8 ปี ที่พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าพนักงานจะมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากน้อยต่างกัน แต่พนักงานทุกคนมีความจงรักภักดีต่อองค์กรและรู้สึกว่าเป็นพันธะหน้าที่มีต้องทำงานรวมกับองค์กรนี้ต่อไปเรื่อยๆ ซึ่งพนักงานยินดีจะอยู่กับองค์กรและทุ่มเทความพยายามในการทำงาน เพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

5.2.3.3 อภิปรายผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงใจ นิลพันธุ์ (2543 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม กล่าวคือ จากผลการวิจัยพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานได้มีความพยายามทุ่มเท ความรู้ความสามารถ ปฏิบัติงานให้กับองค์กรและองค์กรก็ได้ตอบแทนด้วยการให้สิ่งที่พนักงานต้องการ ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนจากการทำงาน ความมั่นคงในชีวิต ความก้าวหน้า การประสบความสำเร็จ เมื่อความต้องการของพนักงานได้รับการตอบสนองตามที่พนักงานคาดหวังไว้จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง ซึ่งความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานของพนักงาน เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำจะทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานต่ำลง ส่วนความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่แสดงถึงความพยายามของพนักงานอย่างเต็มที่ในการกระทำเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรมีความรู้สึกเป็นความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรส่งผลให้พนักงานพร้อมและเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร ดังนั้น องค์กรควรพัฒนาและปรับปรุงแนวทางในการแก้ไขปัญหาในในด้านต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจในงานโดยการส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรให้มากที่สุด ดังต่อไปนี้

5.3.1.1 ส่งเสริมในด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานหน้าที่ความรับผิดชอบ และประสบการณ์การทำงาน โดยเน้นและตระหนักถึงความสำคัญด้านนี้เนื่องจากผู้วิจัยพบว่าพนักงานมีพึงพอใจด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน เป็น อันดับสุดท้าย ซึ่งพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ส่วนใหญ่เงินเดือนจะไม่สูง ผู้บริหารควรศึกษาในเรื่องของเงินเดือนให้มีความเหมาะสม รวมทั้งด้านรางวัลและผลตอบแทน ควรปรับปรุง

และพัฒนาระบบการจ่ายผลตอบแทนให้พนักงานรู้สึกมีความพึงพอใจต่อเงินเดือน และผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษต่างๆ สวัสดิการและเงินโบนัสที่เหมาะสม

5.3.1.2 ส่งเสริมในด้านความก้าวหน้า เนื่องจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)เป็นองค์กรขนาดใหญ่มีพนักงานจำนวนมาก ดังนั้นจึงทำให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงานค่อนข้างช้า ผู้บริหารจึงควรส่งเสริมในด้านนี้เนื่องจากพนักงานทุกคนต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

5.3.1.3 ส่งเสริมในด้านเนื้อหาของตัวงาน ควรทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งอาจใช้วิธีจัดงานให้เหมาะกับพนักงาน

5.3.1.4 ส่งเสริมในด้านผู้บังคับบัญชา ด้วยการคัดเลือกหรือเลื่อนตำแหน่งให้กับบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในงานตำแหน่งนั้นอย่างแท้จริง เพื่อให้สามารถสอนงาน สั่งงาน และสร้างความนับถือให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา

5.3.1.5 ควรจัดการอบรมพนักงานเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเนื่องจากผลการวิจัยทำให้ทราบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของพนักงานและต่อองค์กรต่อไป

5.3.1.6 องค์กรควรจัดกิจกรรมพิเศษต่างๆ และสถานที่พักผ่อน รวมทั้งจัดบรรยากาศขององค์กรให้มีความน่าทำงานและสร้างความรู้สึกที่ดีต่อพนักงาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2 1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน)ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ซึ่งการวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เช่น ด้านคุณค่าของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ควรมีการศึกษาผลจากความผูกพันต่อองค์การ เช่น พฤติกรรมในการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การ และผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งกรณีมีองค์กรอื่นเสนอรายได้/ผลตอบแทนมากกว่าก็ไม่สนใจไปทำงานด้วย ซึ่งจะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น

5.3.2 2 ควรมีการศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น อาจศึกษากลุ่มอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ว่ามีรูปแบบแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไรเพื่อหาผลสรุปและเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรต่อไป

5.3.2 3 การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการวิจัยสำรวจความคิดเห็นเฉพาะพนักงานธนาคารเท่านั้น ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารประกอบการด้วย เพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทต่อไป

5.3.2 4 การเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำการวิจัยอาจมีการใช้วิธีอื่นร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์ หรือ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543. **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชั่น 7-10.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิตติวัฒน์ บัวลอย. 2540 "ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก." ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชมานันทน์ เพ็ชรโปรี .2541 "ความพึงพอใจในงานของพนักงานวิชาชีพบัญชีในกลุ่มกระดาษและบรรจุภัณฑ์ เครือซีเมนต์ไทย." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2534. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดวงใจ นิลพันธุ์. 2543. "ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : ศึกษากรณี บริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทิพวรรณ ศิริคูณ .2541 "การศึกษถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน (บบส.)" ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529. **พฤติกรรมองค์การ.กรุงเทพฯ**: ไทยวัฒนาพานิช.

นภาเพ็ญ โหมาศวิน. 2533. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี." สาระนิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2531. **เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัย.** กรุงเทพมหานคร : ศรีอนันต์.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ.

พวงเพชร วัชระอยู่. 2530. **องค์ประกอบที่บ่งชี้ความพึงพอใจในการทำงาน : ศึกษาผู้ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมกรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529. **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช

ภรณี กีร์ติบุตร .2529. **การประเมินประสิทธิภาพขององค์การ.**กรุงเทพ ฯ : โอเดียนสโตร์

ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์. 2542. "การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ไดกิ้น อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มาโนชญ์ มีพร้อม. 2537. "ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็คทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ฮานาเซมิคอนดักเตอร์ (กรุงเทพ) จำกัด." ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเกริก.

วรนุช ทองไพบูลย์. 2543. "บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การ." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วัฒนา ศรีสม. 2542. "แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภค บริโภค ของบริษัท ไบโอ คอนซูเมอร์ จำกัด." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริพร รัตนพันธ์ .2546: 17. "ความศึกษาพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สกาวรัตน์ อินทุสมิต. 2543. "การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย." ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมชาย ชัยยุทธ์. 2536. "การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็คทรอนิกส์ขนาดใหญ่." ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมพงษ์ เกษมสิน. 2526. **การบริหารการศึกษา.** กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนพานิช.

สมยศ นาวีการ. 2540. **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพมหานคร : ผู้จัดการ.

สร้อยนภา วัฒนากิตติกุลและคณะ. 2536 "ความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ กลุ่มบริษัท มินิแบ ประเทศไทย (โรงงานบางปะอิน)." รายงานวิจัย คณะรัฐประศานศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สมหมาย เนตรภู่และคณะ. 2543 " ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน." รายงานวิจัย คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สุรินทร์ เนมียะ.2548 "การศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็ก ทรอนิกส์ของกลุ่มบริษัท โตชิบาใน

นิคมอุตสาหกรรมบางกะดี" วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง"

โสภาพรรณ นิ่มมณี. 2540 "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋องในจังหวัดชลบุรี." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรปภากร รัตน์หิรัญกร. 2542. "ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์การของข้าราชการกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุทุมพร จามรมาน. 2537 **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Alen and Meyer ,J.P. 1993. "Organizational Commitment : Evidence of Caree Stage Effect". **Journal of Business Reseach.**26 (January 1993):49-61.

Angle Harold L. and Perry James L. 1981. "An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness." **Administrative Science Quarterly**.

Baron, R.A. 1986. **Behavior in Organization**. Boston : Allyn and Bacon, Inc.

Cherrington, D.J. 1994. **Organizational Behavior**. Boston : Allyn and Bacon, Inc.

Meyer et. Al 1983. "Commitment to Organizations and Occupation : Extension and Test of a three-Component Conceptualization. **Journal of Applied Psychology.** 78 : 538-551

Mowday 1982 . **Study guide managing effective Organization and Introduction.** New York : Harper Collins Publishers.

McGregor 1960. **The Human Side of Enterprise**.Newyork: Mc Graw-Hill.

Steers, R.M. 1991. **Introduction to Organization Behavior.** New York : Harper Collins Publishers.

Steers, R.M. and Porter, L.W. 1983. **Motivation and Work Behavior**. New York : McGraw Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

การศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

ผู้วิจัย นางสาวธีรัมพา ชำนาญไพร
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

<u>คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม</u>

1. แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามในการจัดเก็บข้อมูลการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานและองค์กร จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประกอบวิทยานิพนธ์เท่านั้น ขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใดๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบแบบสอบถามและจะนำเสนอข้อมูลโดยส่วนรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

2. แบบสอบถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 47 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ
ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน มีคำถามจำนวน 25 ข้อ
ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร มีคำถามจำนวน 15 ข้อ
ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 2 ข้อ

<u>ตอนที่ 1</u> **แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง: กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ☐ 2) มากกว่า 25- 35 ปี

☐ 3) มากกว่า 35 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

☐ 1)โสด

☐ 2) สมรส

☐ 3) หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

☐ 1) น้อยกว่า 2 ปี

☐ 2) 2 - 5 ปี

☐ 3) มากกว่า 5 - 8 ปี

☐ 4) มากกว่า 8 ปีขึ้นไป

<u>ตอนที่ 2</u> **แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในงาน มีคำถามจำนวน 25 ข้อ**

คำชี้แจง: กรุณาพิจารณาข้อความต่อไปนี้และเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจและความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุดโดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

คำถาม	ระดับความพึงพอใจในงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า 1. ท่านพอใจในความมั่นคงของงานที่ท่านทำงานอยู่					
2. ท่านสามารถทำงานกันองค์กรแห่งนี้จนกระทั่งเกษียณอายุ					
3. ท่านมีโอกาสเท่าเทียมกับผู้อื่นที่ได้รับการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่ง					
4. องค์กรของท่านมีการสนับสนุนด้านการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น					
5. องค์กรมีการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและฝึกงานเพื่อเพิ่มความรู้และพัฒนาทักษะในการทำงาน					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 6. วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือในการทำงานมีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
7. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ตู้ล็อคเกอร์ เพียงพอต่อความต้องการ					
8.ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตลอดเวลาการทำงาน					
9. องค์กรของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงาน จุดพักผ่อนให้แก่ท่านเป็นสัดส่วน					
10. องค์กรของท่านมีการนำเทคโนโลยีมาใช่เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน					
ด้านผู้บังคับบัญชา					
11. ท่านกับผู้บังคับบัญชาของท่านทำงานร่วมกันได้ดี					
12. ผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ ต่อท่านและผู้ร่วมงานคนอื่นๆ					
13. ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติท่านในการทำงาน					
14. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจให้ท่านรับผิดชอบงานที่ท่านได้รับมอบหมาย					

คำถาม	ระดับความพึงพอใจในงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
15. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการประเมินผลงานของท่านและเพื่อนร่วมงาน					
ด้านเพื่อนร่วมงาน 16. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรักสามัคคีให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
17. การทำงานมีการประสานงานและติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว					
18. ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนที่ทำงานได้อย่างสบายใจ					
19. ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน					
20. ท่านและเพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลือและแบ่งเบางานเมื่อมีความจำเป็น					
ด้านรายได้ / ผลตอบแทน 21. เงินเดือน/โบนัส ที่ได้รับ					
22. ค่าล่วงเวลา					
23. สิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น ประกันชีวิต การรักษาพยาบาล					
24. จำนวนวันหยุด วันทำงาน					
25. สิทธิในการลา					

<u>ตอนที่ 3</u> แบบสอบถามวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร มีคำถามจำนวน 15 ข้อ

คำชี้แจง: กรุณาพิจารณาข้อความต่อไปนี้และเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความผูกพันและความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุดโดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

คำถาม	ระดับความผูกพันต่อองค์กร				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความภาคภูมิใจและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร 1. ท่านรู้สึกไม่พอใจ ถ้ามีบุคคลอื่นมาวิจารณ์องค์กรของท่าน					
2. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้					
3. องค์กรของท่านมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง					
4. ท่านรู้สึกว่าเป้าหมายของท่านและองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน					
5. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรอย่างเต็มใจ					
ด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร 6. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อทำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง					
7. ท่านยินดีที่จะสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานขององค์กรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย					
8. ท่านปรับปรุงงานที่ได้รับผิดชอบเมื่อเห็นจุดบกพร่องในงาน ให้ดีขึ้น					
9. ท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กร แม้ค่าตอบแทนที่ได้รับจะไม่คุ้มค่าเหนื่อย					
10. ท่านเต็มใจที่จะทำงานแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้น จะอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่าน					
ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร 11. ท่านรู้สึกผูกพันกับธนาคารนี้จนไม่คิดจะลาออกไปทำงานกับองค์กรอื่น					
12. ท่านอยากชักชวนเพื่อนและผู้มีความสามารถสูงมาทำงานในองค์กรนี้ด้วย					
13. ท่านมักจะปฏิเสธเสมอเมื่อมีคนมาชักชวนให้ท่านไปทำงานที่ใหม่					

คำถาม	ระดับความผูกพันต่อองค์กร				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป					
15. ท่านมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดขององค์กร					

<u>ตอนที่ 4</u> แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง: โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านคิดว่าองค์กรควรดำเนินการพัฒนาหรือปรับปรุงเรื่องใดบ้าง จึงจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าองค์กรควรบริหารงานอย่างไร จึงจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวธีรัมพา ชำนาญไพร
วัน เดือน ปีเกิด	27 กุมภาพันธ์ 2526
ที่อยู่	16 ซ. กองรักษาการณ์ ถ.สุขุมวิท ต.ปากน้ำ อ.เมือง สมุทรปราการ 10270
ประวัติการศึกษา	2547 อุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าพระนครเหนือ
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ.2548-ปัจจุบัน	ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การตลาด ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)