

SCM

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา
พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่

นางสุพัตรา ชูติกรณ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551


Factors Affecting Employees' Organizational Commitment
A Case Study of Thanachart Bank at the Head Office

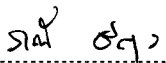
Mrs. Supatra Choolikorn

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University
2008


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา
พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
ชื่อและนามสกุล นางสุพัตรา ชูสิทธิกรณ์
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อิศัยกุล)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการอนุมัติให้รับการศึกษา
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ 14 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2559

ชื่อการศึกษา คั่นคว่ำอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงาน
 ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
ผู้ศึกษา นางสุพัตรา ชูสิทธิ์ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ **ปีการศึกษา** 2551

บทคัดย่อ

การศึกษาคั่นคว่ำอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) (3) เสนอแนะแนวทางเพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ จำนวน 326 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนค่าแบ่งออกเป็น 3 ส่วน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.871 สำหรับค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แบบทดสอบแบบที แบบทดสอบแบบเอฟ การวิเคราะห์ความแปรปรวน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์เพียร์สัน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และความคิดเห็นปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมอยู่ในปานกลางค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และปัจจัยด้านการรับรู้ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมที่ดี จะมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมากด้วย เพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร ควรมีการมอบหมายงานและสภาพการปฏิบัติงานความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับความถนัด ตลอดจนควรให้มีการพัฒนาฝึกอบรมและประเมินผลการปฏิบัติงานทุกระดับเพื่อสามารถนำเอาเทคนิคมาประยุกต์ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กรและสมาชิกในองค์กร

คำสำคัญ ความผูกพันต่อองค์กร พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ และตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่อง จนการค้นคว้าวิจัยครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้บริหารของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับแบบสอบถาม และขอขอบคุณเพื่อนพนักงานทุกท่านที่ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้

นอกจากนี้ขอขอบพระคุณครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนนักศึกษาทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจอย่างดีมาตลอดช่วงเวลาศึกษา พร้อมกันขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ประโยชน์และความสำเร็จที่เกิดจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบคุณประโยชน์ให้ทุกท่านที่กล่าวมา

สุพัตรา ชูสิทธิ์

พฤษภาคม 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
สมมติฐานการศึกษา	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร	9
ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร	12
แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นรากฐานของความผูกพันต่อองค์กร	14
ผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์กร	17
องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร	18
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร	19
แนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร	23
โครงสร้างและการบริหารงานของธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน)	25
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	46
ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะของการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพัน ต่อองค์การ	48
ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การของกลุ่มตัวอย่าง.....	53
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	56
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
สรุปการวิจัย	74
อภิปรายผล	85
ข้อเสนอแนะ	86
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	94
ก. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	95
ข. แบบสอบถาม	99
ประวัติผู้ศึกษา	105

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล	46
ตารางที่ 4.2 แสดงการวัดระดับความคิดเห็นปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ	48
ตารางที่ 4.3 แสดงการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร	53
ตารางที่ 4.4 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามเพศ	57
ตารางที่ 4.5 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ	59
ตารางที่ 4.6 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	61
ตารางที่ 4.7 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอัตราเงินเดือน	63
ตารางที่ 4.8 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพการสมรส	65
ตารางที่ 4.9 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับตำแหน่ง	67
ตารางที่ 4.10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	69
ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติต่อ ระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม	71

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.2 แบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลงานของความผูกพันต่อองค์กรของ Steers (1977)	21
ภาพที่ 2.3 แบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลของความผูกพันต่อองค์กร	22
ภาพที่ 2.4 โครงสร้างการกำกับดูแลและบริหารจัดการ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)	33

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน โลกได้วิวัฒนาการก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว การบริหารจัดการธุรกิจเชิงกลยุทธ์ ในปัจจุบันทุกองค์การจะมีการทรัพยากรอย่างน้อย 4 ประเภท ที่ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามตั้งไว้ คือ ทรัพยากรทางการเงิน ทรัพยากรทางด้านกายภาพ ทรัพยากรมนุษย์ และทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยเหล่านี้จะต้องมีความสอดคล้องเหมาะสมและเกื้อกูลซึ่งกันและกัน โดยปัจจัยที่นักวิชาการและนักบริหารให้ความสนใจ และตระหนักถึงความสำคัญคือ ทรัพยากรมนุษย์ เพราะเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้อง และมีบทบาทที่สำคัญต่อการบริหารเชิงกลยุทธ์ ตั้งแต่การสร้างกลยุทธ์ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติจนถึงการประเมินผล การบริหารองค์การในยุคปัจจุบัน “ทรัพยากรบุคคล” ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีค่ามากที่สุดในการบริหารองค์การ ถึงแม้ว่าปัจจุบันเทคโนโลยีใหม่ เข้ามาใช้ในการดำเนินการและให้บริการแก่ลูกค้ามากขึ้นก็ตาม แต่ก็มิได้ลดบทบาทของทรัพยากรบุคคลลง ในทางตรงกันข้ามยังมีการใช้เทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้นเท่าไร ก็ยังมีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมากขึ้น ดังนั้น ทุกองค์การควรจะต้องให้ความสำคัญต่อการหากกลยุทธ์ เพื่อจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การเกิดความผูกพันยอมรับเป้าหมายขององค์การและปฏิบัติงานในองค์การให้นานที่สุด เพื่อให้้องค์การสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการบริหารงาน ดังนั้น นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยทั่วไป จะมุ่งเน้นให้พนักงานพึงพอใจในการทำงาน ความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ โบนัส เป็นต้น แต่ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกที่ไม่ถาวร สามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่ายตามสภาพความต้องการ และปัญหาที่บุคคลเผชิญหน้าในแต่ละวัน จากเหตุผลดังกล่าว จึงได้มีการศึกษาค้นคว้าเพื่อหาปัจจัยหรือตัวแปรที่สามารถแสดงถึงความสำเร็จขององค์การได้อย่างน่าเชื่อถือมากกว่าความพึงพอใจในงาน ตัวแปรที่มีความสลับซับซ้อนและมีขอบเขตกว้างขวางกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ก็คือความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การ เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกขององค์การแสดงออกมาของความสม่ำเสมอ หากสมาชิกขององค์การขาดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ก็จะทำให้เกิดความสูญเสียขององค์การ เช่น ขวัญกำลังใจ ปริมาณการผลิตที่ลดลง ซึ่งจะทำให้้องค์การต้อง

สูญเสียเวลาในการสรรหา คัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานใหม่ นอกจากนี้ยังพบว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยลดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรได้

ความผูกพันต่อองค์กร ได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นจากนักบริหาร เนื่องจากเป็นตัวแปรสำคัญที่จะส่งผลให้องค์กรดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่ไปกับการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ การศึกษาถึงความรู้สึกผูกพันของพนักงานในองค์กรจะช่วยให้องค์กรสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการบริหาร การวางแผนกำลังคน การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร จะมีส่วนเสริมสร้างให้บุคลากรพยายามทุ่มเทร่างกาย แรงใจให้กับการทำงาน สร้างสรรค์ผลงานให้ดีและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนทำให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เกิดความรักองค์กร อันจะช่วยลดอัตราการขาดงาน ความเฉื่อยชา การเปลี่ยนงานใหม่อีกด้วย กล่าวคือหากสมาชิกมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ก็ย่อมจะใช้ความพยายามและความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงานในหน้าที่เพื่อองค์กร อันจะเสริมสร้างให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และผลสำเร็จต่อองค์กรในภาพรวม แต่ในทางตรงกันข้าม หากสมาชิกในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำก็จะมี การแสดงพฤติกรรมการทำงานในแง่ลบต่อองค์กรด้วยการขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่ ขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร เฉื่อยชา ขาดงาน จนถึงขั้นลาออกจากองค์กรในที่สุด (นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542 :20) ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพราะเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้้องค์กรสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางในการบริหารงาน กำหนดนโยบาย แผนงาน และวางแผนกำลังคน การสร้างแรงจูงใจให้เกิดความรัก ความผูกพันต่อองค์กร

ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินที่เริ่มดำเนินการประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ และเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2545 ธนาคารชนชาติ เดิมใช้ชื่อว่า บริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจมานานกว่า 27 ปี ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ทำให้ต้องปรับโครงสร้างองค์กร ทั้งในด้านระบบการปฏิบัติงาน บุคลากร ระบบการบริหารงาน และเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านบุคลากรมีการโอนย้ายพนักงานในสังกัดบริษัทกลุ่มในเครือ เพื่อความเหมาะสมในการจัดบุคลากร ทำให้พนักงานต้องมีการปรับตัวอย่างมาก เพื่อให้เข้ากับกฎระเบียบ หลักเกณฑ์ วัฒนธรรมองค์กร อัตราค่าตอบแทนสวัสดิการที่แตกต่างกับบริษัทกลุ่มในเครือ ทำให้ขวัญและกำลังใจของพนักงานเสียไป ประสบ

ปัญหาเกี่ยวกับการลาออกของพนักงานในปี 2549 มีพนักงานลาออกมากกว่า 60 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของพนักงานทั้งหมด และในปี 2550 พบว่าอัตราการลาออกของพนักงานเพิ่มมากขึ้น โดยเฉลี่ยมากกว่า 10% ของพนักงานทั้งหมด ถือว่าเป็นตัวเลขที่ค่อนข้างสูง ซึ่งมากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานกับชนชาติมานาน การขาดอัตรากำลังที่จะให้บริการลูกค้าของธนาคาร อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการใช้บริการ และเปลี่ยนไปใช้บริการของสถาบันการเงินอื่น ซึ่งปัจจุบันสถาบันการเงินมีการแข่งขันกันอย่างมากมาย

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษากรณีพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เนื่องจากเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นภายในองค์กร ภายหลังจากธนาคารแห่งโนวาสโกเทีย (The Bank of Nova Scotia : BNS) เข้าร่วมทุนกับธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ปัจจุบันจำนวน 24.99 % คิดเป็นมูลค่า 7.1 พันล้านบาท หรือเท่ากับ 240 ล้านดอลลาร์แคนาดา จะทำให้ธนาคารแห่งโนวาสโกเทีย สามารถเข้าร่วมในคณะกรรมการบริหารของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ได้ตามสัดส่วนรวมทั้งในการบริหารจัดการธนาคาร จากเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานธนาคารชนชาติ ที่ปฏิบัติงานมาแล้วมากกว่า 7 ปี เห็นว่ากำลังจะเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรภายหลังจากการร่วมทุนกับธนาคารแห่งโนวาสโกเทีย พนักงานจะต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น อาจส่งผลทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมากขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

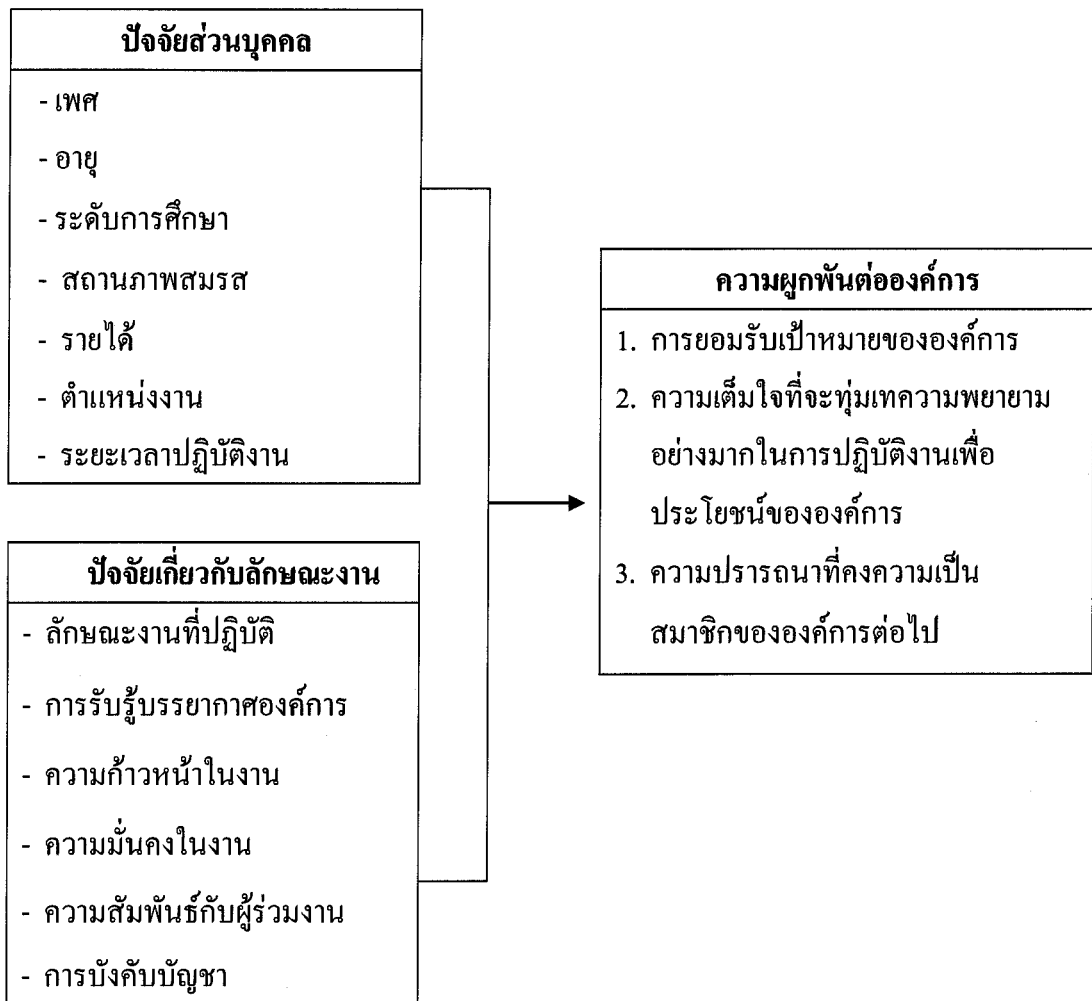
- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
- 2.2 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
- 2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรต่อไป

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยประยุกต์กรอบแนวคิดการศึกษานำข้อมูลมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

- 4.1 พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ระดับปานกลาง
- 4.2 พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
- 4.3 พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะงานแตกต่างกัน จะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยทำการศึกษาในขอบเขตเนื้อหาดังต่อไปนี้

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ทำการศึกษเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันในองค์กร แบ่งเป็น ดังนี้

- 5.1.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล
- 5.1.2 ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน

5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ตั้งแต่ระดับตำแหน่ง 1 – 10 จำนวนทั้งสิ้น 1,776 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลเดือนพฤษภาคม 2551) การคำนวณโดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรของ Yamane's และกำหนดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปรด้านศึกษา จำแนกตัวแปร ดังนี้

5.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1) ลักษณะส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- รายได้
- สถานภาพสมรส
- ตำแหน่งงาน
- ระยะเวลาปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน

2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน

- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
- การรับรู้บรรยากาศองค์กร
- ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
- การบังคับบัญชา

5.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย

- การยอมรับเป้าหมายขององค์กร
- ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
- ความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกในองค์กร

5.4 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนตุลาคม 2551

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงาน
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้ศึกษาได้ให้คำจำกัดความดังต่อไปนี้

6.1 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของพนักงานธนาคารธนชาติ
จำกัด (มหาชน) และมีการแสดงออกทางพฤติกรรมในทางที่ดีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ใน
ลักษณะการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความพยายามทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และ
ปรารถนาจะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป

6.2 องค์กร หมายถึง ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

6.3 พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานใน
สำนักงานใหญ่

6.4 ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ที่
ตอบแบบสอบถาม ตั้งแต่ระดับ 1 -10

6.5 รายได้ หมายถึง อัตราเงินเดือน ค่าตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงานทั้งในรูปแบบของตัว
เงิน และไม่เป็นตัวเงิน เช่น ค่ารักษาพยาบาล การประกันชีวิต จำนวนวันลา เงินจูงใจ (Incentive)

6.6 ระยะเวลาปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้เริ่มปฏิบัติงานใน
องค์กร จนถึงปัจจุบัน

6.7 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานในหน้าที่ความรับผิดชอบ หรืองานพิเศษที่ได้รับ
มอบหมายตามความรู้ความสามารถ ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานรู้สึกภาคภูมิใจในงานนั้น

6.8 การบังคับบัญชา หมายถึง การกำกับดูแลของผู้บังคับบัญชา การปกครองดูแล
ความเชื่อถือไว้วางใจ

6.9 ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่ได้รับการส่งเสริม สนับสนุนให้มีการปรับ
เงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง ตามความรู้ความสามารถ

6.10 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์กันการมีบรรยากาศ
เป็นมิตรการให้ความร่วมมือเกื้อกูล

6.11 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นในงานที่ทำ สามารถยึดงานนั้นเป็น
หลักในการดำรงชีวิตโดยไม่ถูกไล่ออก ให้ออก หรือปลดออกได้ง่าย ๆ จนกว่าจะเกษียณอายุ ตาย
หรือลาออก

6.12 การรับรู้บรรยากาศองค์กร หมายถึง มิติของบรรยากาศองค์กรที่พนักงาน
ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) ปฏิบัติอยู่ได้รับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นแรงกดดันที่จะมี

อิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงาน ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานซึ่งวัดได้จากโครงสร้างองค์การ ความรับผิดชอบ การสนับสนุน การให้รางวัล การยอมรับความขัดแย้ง มาตรฐานในการปฏิบัติงาน และการเปลี่ยนแปลงในองค์การ

6.13 การยอมรับในเป้าหมายขององค์การ หมายถึง ความเชื่อมั่นยอมรับและยินดี ปฏิบัติงานตามนโยบาย และเป้าหมายของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)

6.14 ความพยายามทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ หมายถึง ความเต็มใจของ พนักงานที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ และใช้ความรู้ ความสามารถเต็มที่ในการทำงานให้กับธนาคาร

6.15 ความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ หมายถึง พนักงานของ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) มีความต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานกับธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ตลอดไป โดยไม่คิดจะลาออก

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายของฝ่ายบริหาร วางแผนงาน โครงสร้างองค์การ

7.2 นำปัจจัยในด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน เพื่อมากำหนดแนวทาง ในการพัฒนารูปแบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ในด้านเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อ องค์การ อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานโดยรวม ให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นและ เป็นแนวทางในการที่จะเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยคือ
 - 1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นรากฐานของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.4 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.6 แนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร
2. ลักษณะการบริหารงานของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ได้มีผู้ให้คำนิยามไว้หลายรูปแบบ ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรเป็นเรื่องของความเกี่ยวกันระหว่างบุคคลกับองค์กรที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกนั้นอยู่ อาจมีความหมายที่แตกต่างกันไป ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 36) ให้ความหมายของความผูกพันไว้ว่า คือ ความรักใคร่ ความเอาใจใส่ หรือความใส่ใจต่อสิ่งที่กระทำ

นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) ให้ความหมายและคำนิยามไว้ต่าง ๆ กัน หลายทัศนะ ดังนี้

Porter และคณะ (1977 : 46) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับของความ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวข้องอย่างแน่นแฟ้น ของสมาชิกที่มีต่อองค์กร

1. ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร
2. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป
3. มีความเชื่อมั่นอย่างแน่นนอน มีการยอมรับค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร

Buchanan (1974 , อ้างใน นภาพิณ โหมาศวิน, 2533 : 14) ให้ค่านิยมของความผูกพันต่อ องค์กรไว้ว่า เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Cartisan) ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยม ขององค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กร ซึ่งความผูกพันในองค์กรประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) แสดงออกจากเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรของผู้ปฏิบัติงาน
2. ความใส่ใจกับองค์กร (Involvement) โดยการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนอย่าง เต็มที่
3. ความจงรักภักดี (Loyalty) มีความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร

Josh Greenberg (2006 : 47) ได้นิยามคำว่าความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นระดับความ จงรักภักดีที่พนักงานมีต่อองค์กรและค่านิยมองค์กร โดยลักษณะของพนักงานที่มีความผูกพันต่อ องค์กรนั้น จะมีการพูดถึงองค์กรในด้านบวกกับเพื่อนร่วมงาน มีความปรารถนาจะเป็นสมาชิก ขององค์กรและมีความพยายามที่จะช่วยเหลือให้องค์กรประสบความสำเร็จ

Kiniki and Kreitner (2003 : 129) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการสะท้อนถึง ขอบเขตแต่ละบุคคลมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และการยอมรับต่อเป้าหมายของ องค์กร ซึ่งผลการศึกษาจาก 68 รายงานการศึกษา และจากการศึกษาเป็นรายบุคคลจากพนักงาน จำนวน 35,282 คน แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์อย่างมากและอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระหว่าง ความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน ดังนั้น จึงมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้จัดการใน องค์กรให้พยายามเพิ่มความพึงพอใจต่องานเพื่อที่จะยกระดับความผูกพันต่อองค์กรให้สูงขึ้น ซึ่ง จะเป็นผลทำให้ได้ประสิทธิภาพของงานที่สูงขึ้นนั่นเอง

Moorhead and Griffin (2001 : 98) เสนอแนะว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการสะท้อนถึงความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรหรือแสดงถึงความแนบแน่นกับองค์กรของแต่ละบุคคลพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงมักจะเห็นตัวเองเป็นสมาชิกที่แท้จริงขององค์กร และมักมองข้ามสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเล็กๆ น้อยๆ แต่ในทางตรงกันข้ามพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ มักจะเห็นตัวเองเป็นเสมือนบุคคลภายนอก และมักแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ มากกว่า รวมทั้งไม่มองถึงความเป็นสมาชิกขององค์กรของตัวเองในระยะยาว

Strees (1997 : 48) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกขององค์กร คนอื่นๆ เต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กร ความรู้สึกนี้จะแตกต่างไปจากการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยปกติตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

Kanter (อ้างถึงใน ศศิณา วิเชียร , 2546 : 5) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรคือ ความตั้งใจของคนในองค์กรที่จะใช้พลังและความจงรักภักดีเพื่อการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย โดยการผสมผสานระหว่างจุดมุ่งหมายขององค์กรกับจุดมุ่งหมายของบุคคลให้เป็นจุดมุ่งหมายเดียวกัน โดยไม่มีความคิดที่จะลาออกจากองค์กร เพราะองค์กรมีการเพิ่มรายได้ มีอิสระในวิชาชีพ และมีมิตรสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร

อวยพร ประพทธีธรรม (2537 : 10) ให้ความเห็นของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจ มุ่งมั่นที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยไม่คิดที่จะทิ้งองค์กร

ความหมายและค่านิยมของความผูกพันต่อองค์กรที่นักวิชาการได้ให้คำจำกัดความและความหมาย สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความผูกพันด้านพฤติกรรม (Behavioral commitment) จะแสดงถึงความพยายามในการทำงาน ความทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ เพื่อประโยชน์ต่อองค์กร
2. ความผูกพันด้านทัศนคติ (Attitudinal commitment) คือ ความรู้สึกว่าองค์กรและสมาชิกในองค์กรคนอื่นๆ เป็นเสมือนพี่น้องภายในครอบครัวเดียวกันมีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน และมีความปรารถนาที่จะคงสภาพการเป็นสมาชิกไว้ เพื่อที่จะช่วยให้จุดมุ่งหมายนั้นสำเร็จลุล่วงไป

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการที่สมาชิกมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งจะแสดงความรู้สึกออกมาให้รูปของความศรัทธา ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ ความทุ่มเทเต็มใจที่จะใช้ความสามารถ ความพยายามในการปฏิบัติงาน ตลอดจนความจงรักภักดี มุ่งมั่นที่จะธำรงสถานะการเป็นสมาชิกขององค์การ

1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อทุก ๆ องค์การ มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันในองค์การต่ำหรือไม่มีเลย มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การไว้ ดังนี้

Buchanan (1974 อ้างใน นภาพิณ โหมาศวิน, 2533 : 16) เห็นว่าความผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์การไม่ว่าจะเป็นองค์การแบบใด ความผูกพันจะเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์การ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ และเป็นผู้มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างสุขภาพ ความเป็นอยู่ที่ดีขององค์การ รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์การเป็นเงื่อนไขล่วงหน้าสำหรับองค์การทางสังคมที่ประสบผลสำเร็จ

Steers (1977 : 48) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า - ออกจากงานของสมาชิกในองค์การได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีก คือ

1. ความผูกพันต่อองค์การ เป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานสามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบขององค์การในแง่หนึ่งของงานเท่านั้น
2. ความผูกพันต่อองค์การค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง
3. ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวชี้วัดถึงความมีประสิทธิภาพขององค์การ

ความผูกพันต่อองค์กรนับเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นอย่างหนึ่งของสมาชิกองค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยนำพาให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรได้ ดังนี้

1. สามารถนำมาใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกงานของสมาชิกในองค์กร หรือพยากรณ์การโยกย้ายเปลี่ยนแปลงงานของสมาชิก (Thomson, 1994 อ้างถึงใน อรประภากร รัตน์ธีรยุทธ, 2542: 27)
2. เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานมีการทำงานได้ดียิ่งขึ้น ทำให้เกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร (Buchanan, 1974 อ้างถึงใน พรพรรณ ศรีใจวงศ์ , 2541:22-23) ซึ่งสอดคล้องกับ Smith และคนอื่น ๆ (อ้างถึงใน นงเยาว์ แก้วมรกต , 2542 : 20) กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลในแง่ที่เป็นประโยชน์กับองค์กร คือ สมาชิกจะทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์กรมากขึ้น
3. เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรบุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันมักจะมี ความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือ หนทางที่ตนเองสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์กรและบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ (Buchanan, 1974 อ้างถึงใน พรพรรณ ศรีใจวงศ์ , 2541: 22-23)
4. เป็นตัวชี้วัดถึงควมมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร

ยุวณิตย์ วสุพลเศรษฐ์ (2547 : 15) ให้ข้อคิดเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญ และสามารถทำให้เกิดประโยชน์ที่ตามมาต่อองค์กรมากมาย ดังนี้

1. ลดอัตราการขาดงาน (absenteeism) จากทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์ มีความเชื่อว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ เช่น จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจและส่งผลทางอ้อมต่อขวัญกำลังใจ จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายง่ายขึ้น ในทางตรงกันข้ามพนักงานที่มีความผูกพันต่ำจะมีความผูกพันกับสิ่งอื่นๆ แทน เช่น งานอดิเรก ครอบครัว หรือกีฬา พนักงานที่มีความผูกพันสูงจะมีเป้าหมายและค่านิยมอย่างแท้จริงขององค์กรและมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมกิจกรรมขององค์กร
2. ลดอัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงาน (turnover) นักวิชาการเชื่อว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์สูงต่อการเปลี่ยนแปลงงานของพนักงาน สามารถเป็นตัวทำนายอัตราการลาออกซึ่งสอดคล้องตามความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่หมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของพนักงานที่จะทำงานกับองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย และไม่มีความต้องการจะโยกย้ายไปทำงานกับองค์กรอื่น ซึ่งความผูกพันต่อองค์กร จะมีความผูกพันในทางลบหรือทาง

ตรงกันข้ามกับการลาออก คือ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความคิดที่จะลาออกต่ำ มีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่า

3. ทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้น (job performance) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความเต็มใจ จริงใจในการพยายามทำงานเพื่อองค์กร ความพยายามอาจจะเชื่อมโยงถึงการปฏิบัติงานที่แท้จริง แม้ว่าความพยายามไม่สามารถรับประกันได้อย่างเพียงพอถึงการปฏิบัติงานที่ดี ถ้าในกรณีที่พนักงานนั้นขาดความสามารถหรือความเข้าใจธรรมชาติของงานที่ได้รับมอบหมาย คือ ความผูกพันต่อองค์กรอาจไม่ได้ส่งผล หรือเป็นตัวตัดสินระดับการปฏิบัติที่ชัดเจนแน่นอนนัก เพราะการปฏิบัติงานที่แท้จริงมีปัจจัยหลายอย่างที่ใช้ประกอบเช่น การตั้งใจ ความพึงพอใจ และความสามารถ

4. การบรรลุเป้าหมายขององค์กร (organization goal attainment) พนักงานจะมีความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายขององค์กร นักวิชาการกล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดที่ดีต่อประสิทธิภาพขององค์กร เพราะต้องการอยู่ร่วมกับองค์กร ทำงานตามที่รับผิดชอบจนสามารถบรรลุเป้าหมายสำเร็จ

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญต่อพฤติกรรมในการงานของบุคลากรในองค์กร และต่อประสิทธิผลขององค์กร เพราะหากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรก็ย่อมที่จะมีพฤติกรรมที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จในเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นรากฐานของความผูกพันต่อองค์กร

แนวคิดพื้นฐานที่นำมาวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange theory) ที่เน้นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้กระทำทางสังคม แนวคิดนี้เป็นแนวคิดพื้นฐานของความผูกพันต่อองค์กร

Becker (อ้างถึงใน อัจฉราวดี จุติสมวาร , 2548 : 9) ได้เสนอทฤษฎี Side-bet ที่พัฒนามาจากกรอบการศึกษาของแนวคิดเชิงแลกเปลี่ยนหรือที่เรียกว่า Reward-cost Notation ซึ่งสาระสำคัญที่เสนอไว้คือ แนวคิดที่อธิบายถึงเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นเพราะว่าบุคคลนั้นได้สร้างการลงทุน (Side-bet) ต่อสิ่งนั้น ๆ ไว้ ฉะนั้น ถ้าหากเขาไม่มีความผูกพันต่อสิ่งนั้น ก็จะทำให้เขาสูญเสียมากกว่าการผูกพันไว้ จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำโดยไม่มีทางเลือก ระดับความ

สำคัญของการลงทุนในบางประการจะผันแปรตามมิติระยะเวลา คือคุณภาพของสิ่งของที่ลงทุนไป จะมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นตามระยะเวลาที่ได้เสียไปในเรื่องนั้น ๆ เช่น ตัวแปรอายุการทำงานในองค์กร บุคคลที่ทำงานให้กับองค์กรนานเท่าใดก็จะทำให้เกิดการสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากระบบการจ้างงานขององค์กรมากขึ้นในรูปของเงินเดือน สวัสดิการและอำนาจหน้าที่ หรือสิ่งที่อุทิศในรูปของกำลังกายและกำลังใจ ดังนั้น บุคคลที่ทำงานอยู่กับองค์กรมานาน เพราะเขาพิจารณาว่าหากลาออกจากองค์กรก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาที่สะสมไว้ย่อมสูญเสียมูลค่าไปด้วย ซึ่งอาจจะไม่คุ้มค่ากับประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์กรแห่งใหม่

Blau (อ้างถึงในอัจฉราวดี จุติสมวาร, 2548 : 9) กล่าวถึงหลักพื้นฐานของทฤษฎีแลกเปลี่ยนว่าเป็นการปฏิสังสรรค์ทางสังคมเริ่มขึ้นเมื่อผู้กระทำทางสังคมไม่ว่าจะเป็นคนหรือองค์กรให้บางสิ่งบางอย่างแก่ผู้กระทำอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อหวังจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนที่ต้องการบางประการกลับคืน ถ้าผู้กระทำอีกฝ่ายหนึ่งได้ตอบในลักษณะที่เหมาะสมการแลกเปลี่ยนก็เกิดขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Olsen (อ้างถึงในอัจฉราวดี จุติสมวาร, 2548 : 9) ที่กล่าวว่า “พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาในลักษณะอย่างไรขึ้นอยู่กับทำให้เหตุผลประเมินคุณค่าของสิ่งที่ได้รับตอบแทน ทั้งในรูปร่างวัดและความสูญเสียที่จะเกิดขึ้น” สรุปได้ดังนี้

1. ผู้กระทำการทางสังคมจะปฏิสังสรรค์กับคนอื่น โดยเฉพาะผู้ที่สามารถสนองความต้องการของเขาได้ หรือช่วยให้เขาบรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ
2. การกระทำทุกประเภทก่อให้เกิดต้นทุนแก่ผู้กระทำ เช่น เวลา พนักงาน หรือ ทรัพยากรที่ได้ใช้ไป
3. ผู้กระทำทางสังคมทั่วไปจะแสวงหาเพื่อรักษาต้นทุนของการกระทำของเขาให้ได้สัดส่วนกับผลลัพธ์ หรือผลประโยชน์ตอบแทนของการกระทำเหล่านั้น
4. เมื่อมีการเลือกแนวทางการกระทำ ท่ามกลางทางเลือกอื่น ๆ ผู้กระทำมีแนวโน้มที่จะเลือกการกระทำที่ประหยัดต้นทุน และได้รับผลตอบแทนสูงสุด
5. ผู้กระทำจะสิ้นสุดการกระทำเมื่อต้นทุนของการกระทำเกินกว่าผลประโยชน์ตอบแทนของการกระทำเสมอ

ตามทัศนะของการแลกเปลี่ยน ความผูกพันต่อองค์การ เป็นผลของความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับองค์การ การแลกเปลี่ยนดังกล่าวเป็นในลักษณะของการต่อรอง กล่าวคือ การที่บุคคลเข้าร่วมในองค์การเพราะคาดว่าองค์การจะสามารถตอบสนองความสามารถส่วนตัวของเขาได้ ซึ่งความต้องการของบุคคลจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามทฤษฎีของ Maslow ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ปัจจัยยังชีพ และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and security needs) เป็นความต้องการระดับที่สูงขึ้นไป เกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายกับร่างกาย ความเจ็บปวดและความสูญเสียทางเศรษฐกิจ
3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับอยู่ร่วมกันและได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น
4. ความต้องการมีฐานะ ชื่อเสียง (Esteem needs) เป็นความต้องการระดับสูงเกี่ยวกับความมั่นใจตนเองในเรื่องความรู้ความสามารถ มีความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ
5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการที่จะให้เกิดความสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่าง

Allen and Meyer (อ้างถึงใน อรรถจักร สรณานันท์ , 2545 : 17) สรุปแนวคิดเพื่อความผูกพันต่อองค์การ แบ่งออกเป็น 3 แนวคิด คือ

1. แนวคิดทางด้านทัศนคติ ได้รับความสนใจในการศึกษามากกลุ่มผู้สนับสนุนแนวคิดนี้ มองความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การไว้ เพื่อที่จะช่วยให้เป้าหมายที่ตั้งไว้ประสบความสำเร็จ

2. แนวคิดด้านพฤติกรรม แนวคิดนี้จะมองความผูกพันต่อองค์การในรูปแบบของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การ จะแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงาน พยายามรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่คิดโยกย้าย เปลี่ยนแปลงที่ทำงาน เนื่องจากได้มีเปรียบเทียบถึงผลได้ผลเสียที่จะละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไป ซึ่งผลเสียจะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป

3. แนวคิดทางด้านเกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานทางสังคม แนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความจงรักภักดี และความเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร เป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม เขาจะรู้สึกว่าเขาเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสม

สรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันดังกล่าว ได้มุ่งอธิบายความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธภาพและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร หากมีความผูกพันต่อองค์กรมากเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกก็จะลดน้อยลงเท่านั้น นอกจากนี้ยังอธิบายให้เห็นว่าสัมพันธภาพหรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กรต้องมีลักษณะเท่าเทียมกันเป็นที่พึงพอใจหรือตอบสนองต่อความคาดหวังของทั้งสองฝ่าย ซึ่งจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเกิดขึ้น ลักษณะความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรจะมีทั้งในลักษณะทัศนคติ ความรู้สึก เช่น ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความต้องการรักษาสมาชิกภาพเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และในลักษณะพฤติกรรม เช่น การพยายามทุ่มเทความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างเต็มที่ หรือแม้แต่การพยายามปกป้องชื่อเสียง ภาพลักษณ์ขององค์กรมิให้เสื่อมเสีย

ผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาเรื่องผลของความผูกพันต่อองค์กร มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความเห็นสอดคล้องกัน ได้แก่

กรรตันน์ สักดีศรี (2434 : 14) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสูงจะสามารถลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน สอดคล้องกับ

Lathans (1993 : 150) ที่กล่าวว่าผลของความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้อัตราการลาออกและอัตราการขาดงานต่ำ นอกจากนี้ผลของความผูกพันต่อองค์กรได้ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เมื่อบุคคลากรเกิดความจงรักภักดีหรือซื่อสัตย์ต่อองค์กรแล้ว จะเป็นพลังในการทำงานอย่างทุ่มเท และมีความกระตือรือร้นจะส่งผลงาน ผลผลิตที่มีคุณภาพตามต้องการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ตอบแทนที่บุคคลากรจะมอบให้กับองค์กร

ฉัตรชัย บุณนาค (2541 : 5) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่องาน คน องค์กร ผลดีของความผูกพันต่อองค์กร คือก่อให้เกิดความไว้วางใจกัน ช่วยแก้ไขหรือลดความขัดแย้ง เป็นสิ่งกระตุ้นให้ตัดสินใจและแก้ปัญหาได้เร็วขึ้นจัดการป้องกันตัวเอง ลดความเห็นแก่ตัวลง สร้างระบบการสื่อสารที่ดี

1.4 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

นักวิชาการได้ให้ความสนใจและศึกษาองค์ประกอบที่ทำให้สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์การ และพร้อมที่จะทำงานให้องค์การ ดังนี้

Buchanan (อ้างในอัจฉราวดี จุติสมวาร , 2548 : 15) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้คนมีความผูกพันต่อองค์การ 3 ประการ คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงานยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์การ เสมือนหนึ่งว่าองค์การเป็นของตนเองเช่นกัน

2. การมีส่วนร่วมในองค์การ (Involvement) คือ การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) คือความรู้สึกรัก เลื่อมใส และผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ (Strees อ้างถึงใน อัจฉราวดี จุติสมวาร , 2548 : 15) ที่พบว่าความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

3.1 ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

3.2 ความเต็มใจ ที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์การ

3.3 ความปรารถนาอย่างยิ่ง ที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ

อานวยชัย ปฏิสัมพันธ์เผ่าพงศ์ (อ้างถึงใน ยุวนิตย์ วสุพลเศรษฐ์, 2547 : 20) กล่าวว่าไว้ว่า ความจงรักภักดีและการอุทิศตนของลูกจ้างไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นได้เอง ฝ่ายจัดการต้องทำให้เกิดขึ้นมา การสร้างบรรยากาศแห่งความจงรักภักดีโดยการดูแลเอาใจใส่ และให้ความเชื่อถือเป็นสิ่งที่ไม่มีสิ่งเปลี่ยนมากนัก แต่จะได้รับประโยชน์มีคุณค่ามากโดยมีหลักการพื้นฐานคือ การให้หลักประกันเรื่องงาน เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีการยอมรับ มีการลงทุนในการพัฒนาบุคลากรจ่ายค่าจ้าง และสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเป็นธรรม เพราะการจ่ายค่าจ้างและให้สวัสดิการที่เป็นธรรมก็เหมือนกับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นกล่าวคือ เป็นการช่วยส่งข่าวสารให้ทุกคนรู้ว่าความจงรักภักดีย่อมได้รับรางวัลตอบแทน ความจงรักภักดีเสียสละและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การไว้ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์การนั้นเป็นการหล่อหลอมความรู้สึกและอารมณ์ของบุคคลที่มีต่อองค์การซึ่งเป็นความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และพอใจในเป้าหมายขององค์การตลอดจนปรารถนาจะดำรงสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การ และความรู้สึกที่มีต่อสถานภาพ และชื่อเสียงขององค์การ รวมถึงความรู้สึกว่างานที่ทำนั้นมีเกียรติและมีความมั่นคงสูง

ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร กล่าวคือ การสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรด้วยการเริ่มที่องค์กรจะช่วยเหลือคนของตนเองให้สมหวังในสิ่งที่เขาต้องการ เพื่อเป็นการสร้างบุญคุณให้แก่เขาโดยได้รวมกลุ่มความต้องการสำคัญ ๆ ของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. ความต้องการที่จะมีชีวิตอย่างสุขสมบูรณ์ ได้แก่ ปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตหรือความต้องการทางสรีระทั้งหมด นั้นเอง รวมถึงความต้องการสวัสดิการและความปลอดภัยในชีวิต ได้แก่ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่พร้อมด้วยความสะดวกสบายพอควรที่จะได้ตอบสนองความต้องการทางสรีระได้อย่างพอสมควร

2. ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังนั้นองค์กรเปิดโอกาสให้สมาชิกได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบตัวเขาอย่างไร มีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันหรือไม่ มีโครงการให้สมาชิกได้แสดงความสามารถอื่นๆ นอกเหนือจากการทำงานหรือไม่

3. คนเราทุกคนต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในชีวิต อยากพัฒนาตนเองไปในทางที่ดีและสูงค่ามากขึ้นไปเรื่อย ๆ

กล่าวโดยสรุป ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นลักษณะที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เพราะความจงรักภักดีจะทำให้พนักงานมีความเสียสละ เชื่อถือ เชื่อตรง และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร มีความห่วงใยอย่างจริงจัง และพร้อมที่จะปกป้องชื่อเสียงขององค์กร โดยไม่คิดย้ายหรือลาออกไปทำงานที่อื่น

จากการรวบรวมงานวิจัย สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงความรู้สึกหรือพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรที่แสดงออกมา 3 ประการ คือ ความศรัทธาต่อองค์กร เชื่อถือยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทเพื่อองค์กร ตลอดจนมีความจงรักภักดีปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และดำรงสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป

1.5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาด้านความผูกพันต่อองค์กร นักวิชาการหลายท่านให้ความสนใจกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์หรือปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents of Organization Commitment) พบว่ายังไม่มีแบบจำลองที่สามารถชี้ชัด หรือตัดสินใจว่าอะไรคือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกยึดมั่นต่อองค์กรได้อย่างครอบคลุม แต่ละบุคคลมองปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรต่างกันตามทัศนะของตน เช่น

Lee (1971 อ้างในสมเกียรติ ธรรมนิยาย , 2536 : 23) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันในองค์การ เป็นผลมาจาก

1. ความต้องการความสำเร็จในการทำงาน
2. การมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
3. ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์การ

Steers (1977 : 47) เสนอแบบจำลองที่สำคัญเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ โดยแบ่งเป็น แบบจำลอง 3 ส่วน คือ

1. ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์การ (Antecedents of Commitment)
2. ลักษณะของความผูกพันต่อองค์การ (Commitment)
3. ผลของความผูกพันต่อองค์การ (Outcomes of Commitment)

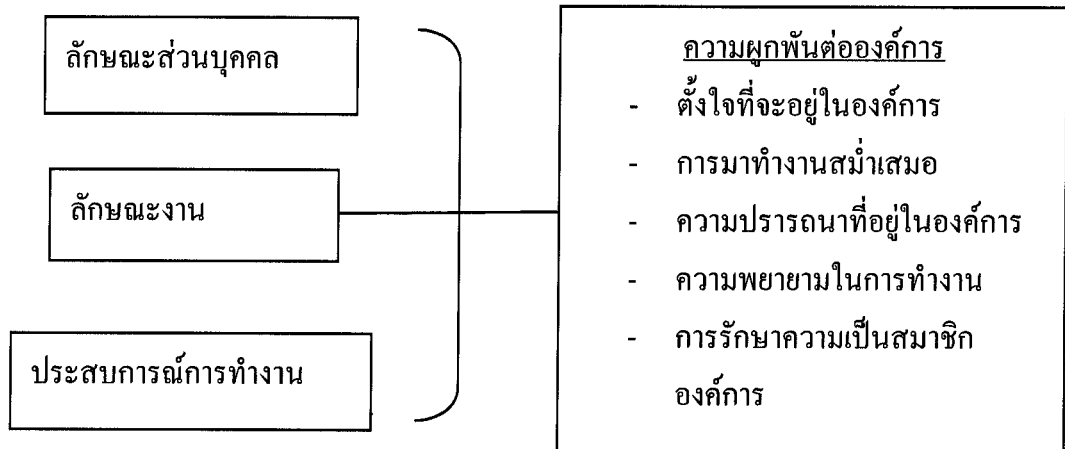
Steers ได้แสดงปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์การไว้ 3 กลุ่มคือ

กลุ่มที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงานในองค์การ และตำแหน่งงาน

กลุ่มที่ 2 ลักษณะงาน (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงาน รับผิดชอบอยู่ เช่น ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน งานที่มีโอกาสปฏิบัติ สัมพันธ์กับผู้อื่น และผลป้อนกลับของงาน

กลุ่มที่ 3 ประสบการณ์จากการทำงานในองค์การนั้น (Work Experiences) หมายถึง สภาพ การทำงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์การ ทัศนคติต่อเพื่อน ร่วมงานและองค์การ ความเชื่อถือได้ขององค์การ ความพึงพอใจขององค์การ และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ

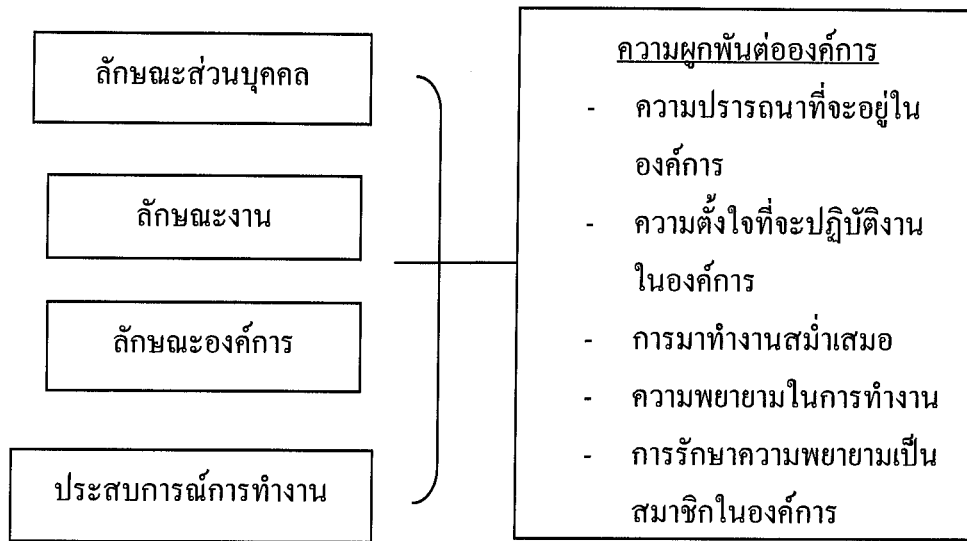
ทั้งสามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กัน และมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ มีผลทำให้ บุคคลยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ ตั้งใจปฏิบัติงานและคงรักษาความเป็นสมาชิกของ องค์การตลอดไป ดังแสดงภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แสดงแบบจำลองปัจจัยที่ผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลของความผูกพัน

ต่อมา Steers และ Porter (อ้างถึงในทิพย์วรรณ เทียมแก้ว, 2547 : 13) สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรไว้ 4 ปัจจัย คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล องค์ประกอบที่พบว่ามามีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรมานาน แรงจูงใจในการทำงาน ระดับการศึกษาที่สูง
2. คุณลักษณะงานที่สัมพันธ์กับบทบาทงาน หมายถึง งานที่มีคุณค่าบทบาทที่เด่นชัดของงาน และบทบาทที่สอดคล้องกับตนเอง มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร
3. โครงสร้างขององค์กร ระบบของการมีแบบแผน มีหน้าที่เด่นชัด มีการกระจายอำนาจ การกระจายงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์กร มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
4. บรรยากาศในงานเป็นประสบการณ์ที่บุคคลในระหว่างการทำงานเป็นความผูกพันทางจิตวิทยากับองค์กร ได้แก่ เจตคติของบุคคลที่มีต่อบุคคลในองค์กร ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา การรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญเป็นสิ่งที่มามีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร



ภาพที่ 2.3 แสดงแบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลของความผูกพัน

Moorthead and Griffin (2001 : 98) กล่าวว่า มีแนวทางบางอย่างสำหรับผู้บริหารขององค์กรในการส่งเสริมความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสิ่งที่สำคัญคือ การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน การให้รางวัลอย่างสมเหตุสมผล และการมีความมั่นคงในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร การให้อิสระในการทำงานก็เป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญเช่นกัน และมีงานวิจัยบางงานที่แนะนำว่า ปัจจัยที่สามารถโน้มนำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรได้คือ การให้รางวัล (Extrinsic Rewards) การมีบทบาทหน้าที่ในงานที่ชัดเจน และการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

ปราโมทย์ บุญเลิศ (2545 : 4) ได้สรุป ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สภาพการปฏิบัติงานและสิ่งแวดล้อม รายได้และผลประโยชน์การบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้ามั่นคง

1.6 แนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร

การเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร มีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาองค์กร เพราะความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล และต่อประสิทธิผลขององค์กร เพราะหากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ก็ย่อมมีพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น นักวิชาการและผู้บริหารยุคใหม่ ได้ให้ความสนใจและหาแนวทางสร้างความผูกพันต่อองค์กร อาทิเช่น

Dessler (อ้างถึงใน โสระญา เอมดวง, 2548 : 13) ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ดังนี้

1. ผู้บริหาร ควรตระหนักเสมอว่า พนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร จึงควรให้ความไว้วางใจ ให้เกียรติ และให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และให้กำลังใจในความก้าวหน้าและความประสบความสำเร็จอย่างเต็มความสามารถ

2. ผู้บริหาร ควรปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเสมอภาค รับฟังข้อคิดเห็น ข้อร้องทุกข์ของพนักงาน มีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานเป็นระยะๆ และมีการแจ้งให้พนักงานทราบถึงผลของการสำรวจนั้น ผู้บริหารควรรหาโอกาสแจ้งข่าวสารข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรให้พนักงานได้ทราบ และจัดให้มีการสื่อสารแบบสองทางในองค์กร

3. การเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ควรเริ่มตั้งแต่การสรรหา คัดเลือกพนักงาน โดยกำหนดหลักเกณฑ์ เรื่อง การมีทัศนคติ และค่านิยมที่สอดคล้องกับองค์กร ไว้เป็นปัจจัยหนึ่งในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ทั้งนี้ องค์กรจะต้องระบุค่านิยมขององค์กรไว้อย่างชัดเจน และถ่ายทอดให้พนักงานได้ทราบ

4. ผู้บริหาร ควรแสดงให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน ถึงโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการจัดค่าตอบแทน อย่างเหมาะสม มีความเป็นธรรมและมีผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างพนักงานกับองค์กร

5. ผู้บริหาร ควรจัดฝึกอบรมให้พนักงานแต่ละหน่วยงานให้เข้าใจความต้องการของพนักงานในหน่วยต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างให้เกิดการประสานงานและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน

Sonnenberg (อ้างถึงในยุวณิตย์ วสุพลเศรษฐ์, 2547 : 23) กล่าวถึงวิธีการที่ผู้นำจะสามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ พนักงานมีความต้องการทางร่างกายอยู่เสมอ ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีการจูงใจพนักงานโดยใช้ “carrot และ stick approach” โดย carrot จะถูกใช้เพื่อเป็นการให้รางวัลเมื่อทำดี และใช้ stick เพื่อควบคุมให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน ยุวณิตย์ วสุพลเศรษฐ์, 2547, หน้า 23) กล่าวคือวิธี “carrot approach” หรือ “anxiety reducing motivation” เป็นการใช้ไม้นวมคือ การจูงใจให้บุคคลหรือผู้ร่วมงานโดยวิธีให้รางวัล หรือส่งเสริมกำลังใจในการปฏิบัติงาน เช่นการให้รางวัลเมื่อปฏิบัติงานดี เติบโต การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ตลอดจนการจัดสภาพการปฏิบัติงานที่ดี และยกย่องชมเชย การจูงใจแบบนี้เรียกว่า “stick approach” เป็นการใช้ไม้แข็ง เป็นการจูงใจโดยวิธีขู่บังคับ ลงโทษ อาศัยความเกรงกลัวเป็นพื้นฐาน เช่นการลงโทษทางวินัย การโยกย้าย การตัดอัตราจ้าง

ขั้นตอนที่ 2 ความสัมพันธ์กับบุคคล เป็นขั้นที่การจัดการยอมรับว่าบุคคลมีหัวใจและความรู้สึก ผู้บังคับบัญชาจึงควรปฏิบัติต่อพนักงานอย่างยุติธรรม มีความกรุณา ด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และให้เกียรติต่อพนักงาน เนื่องจากมีจุดประสงค์ให้พนักงานทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และสามารถปล่อยพลังของพนักงานออกมา ซึ่งพลังงานดังกล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรนั่นเอง โดยเป็นการใช้ทรัพยากรที่องค์กรมีอยู่อย่างคุ้มค่า

ขั้นตอนที่ 3 หลักการสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ เป็นขั้นที่ต่อจากสองขั้นแรกที่ว่าบุคคลมีความต้องการทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งจะเริ่มจากผู้จัดการต้องทำดีที่สุดที่จะจินตนาการสร้างสรรค์ให้พนักงานมีความผูกพัน และยอมรับเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย และสำรวจหาวิธีที่จะสร้างประโยชน์สูงสุดจากสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม เพื่อให้ตรงกับความสามารถของพนักงาน

ขั้นตอนที่ 4 แนวคิดด้านบุคคล (person paradigm) จะทำให้พนักงานเข้าใจความหมายของความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจะมีผลกระทบต่อความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร มีความตั้งใจจริงที่จะพยายามสร้างประโยชน์ต่อองค์กรรวมถึงเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร

กล่าวโดยสรุป ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรสมัยใหม่ จะต้องให้ความสำคัญ และร่วมกันสร้างแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงาน เพราะการมีความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้พนักงานมีความศรัทธาต่อองค์กร มีความทุ่มเทเพื่อองค์กร และมีความจงรักภักดี พร้อมทั้งจะนำไปสู่เป้าหมายขององค์กรในที่สุด

โครงสร้างและการบริหารงานของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

ประวัติความเป็นมา

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจการเงิน เดิมชื่อ บริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด (มหาชน) มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 900 อาคารต้นสนทาวเวอร์ ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) ได้เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2545 ภายใต้ใบอนุญาตการประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์แบบจำกัด ขอบเขตธุรกิจ หลังจากที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบจากกระทรวง การคลังเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2547 และได้เปิดให้บริการด้านการเงินทุกรูปแบบ โดยมีธุรกิจเข้าซื้อ รยยนต์เป็นธุรกิจหลัก

ลักษณะการประกอบธุรกิจ

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ที่มีบริษัททุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทแม่ของกลุ่มธนชาติ ซึ่งบริษัทในกลุ่มธนชาติแบ่งประเภทการประกอบ ธุรกิจ คือ ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธุรกิจประกันภัย ธุรกิจประกันชีวิต ธุรกิจบริหารสินทรัพย์ ธุรกิจเข้าซื้อและลิสซิ่ง และกลุ่มงานสนับสนุน ที่ได้ถือได้ ว่าเป็นกลุ่มที่ประกอบธุรกิจทางการเงินครบวงจร โดยแยกธุรกิจและการดำเนินงานอย่างชัดเจน ในส่วนช่องทางการบริหารทางการเงินของกลุ่มจะผ่านเครือข่าย และช่องทางการบริการของ ธนาคารเป็นหลัก ตามแนวทางส่งเสริมทางการที่กำกับดูแล

นโยบายการแบ่งการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่ม

กลุ่มธุรกิจทางการเงินธนชาติ มีนโยบายที่จะให้บริการทางการเงินครบวงจร แบ่งแยกการ ประกอบธุรกิจออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

ก) บริษัทที่ประกอบธุรกิจทางการเงิน ได้แก่

1. บริษัท ทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจลงทุน (Holding Company)
2. ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์

3. บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด(มหาชน) ประกอบธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์ จำหน่ายหลักทรัพย์
4. บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาติ จำกัด เป็นบริษัทร่วมทุนระหว่างธนาคารกับธนาคารออมสิน ประกอบธุรกิจที่ปรึกษาการลงทุน
5. บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด ประกอบธุรกิจบริการด้านประกันวินาศภัย
6. บริษัท ธนชาติประกันชีวิต จำกัด ประกอบธุรกิจให้บริการด้านความคุ้มครองชีวิตและสุขภาพ
7. บริษัท ธนชาติกรุป ลีสซิ่ง จำกัด ประกอบธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ทุกประเภท
8. บริษัท ธนชาติ โบรกเกอร์ จำกัด บริการติดตามลูกค้าเช่าซื้อของกลุ่มธนาคาร
9. บริษัทบริหารสินทรัพย์ เอ็น เอฟ เอส จำกัด ประกอบธุรกิจบริหารสินทรัพย์รับซื้อหรือโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของสถาบันการเงินมาบริหาร
10. บริษัทบริหารสินทรัพย์ แม็กซ์ จำกัด ประกอบธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของสถาบันการเงินมาบริหาร

ข) บริษัทที่ประกอบธุรกิจสนับสนุน ได้แก่

1. บริษัท ธนชาติกฎหมายและประเมินราคา จำกัด ให้บริการที่ปรึกษากฎหมาย งานนิติกรรมสัญญา งานฟ้องคดีและบังคับคดี งานประเมินราคาทรัพย์สินหลักประกัน
2. บริษัท ธนชาติแมนเนจमेंท์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ให้บริการพนักงานในส่วนพนักงานบริการ
3. บริษัท ธนชาติ เทรนนิ่ง แอนด์ ดีเวลลอปमेंท์ จำกัด ให้บริการฝึกอบรมแก่บุคลากรของบริษัทในกลุ่มธนาคาร

วิสัยทัศน์

การเป็นกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร มุ่งเน้นการสร้างสรรค์ความเป็นเลิศทางด้านการบริการและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองทุกความต้องการทางการเงิน

พันธกิจ

พันธกิจต่อลูกค้า	มุ่งพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และยกระดับการให้บริการทางการเงินให้เป็นมาตรฐาน
พันธกิจต่อคู่แข่ง	แข่งขันอย่างใสสะอาด โปร่งใส
พันธกิจต่อคู่ค้า	สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อคู่ค้า
พันธกิจต่อพนักงาน	เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง
พันธกิจต่อผู้ถือหุ้น	ให้ความสำคัญในเรื่องผลประโยชน์ผู้ถือหุ้น
พันธกิจต่อสังคม	เป็นองค์กรที่ดีในสังคม เคารพในกฎ ระเบียบราชการ

เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ

เป้าหมายการดำเนินธุรกิจแต่ละปี ธนาคารได้มีการพิจารณาและกำหนดเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ โดยมีการจัดทำสมมติฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการประกอบธุรกิจและกำหนดเป้าหมายเป็นจำนวนที่ชัดเจนแยกตามสายธุรกิจ รวมถึงการขยายฐานลูกค้าซึ่งถือเป็นเป้าหมายหลัก โดยจะมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามกำหนดเวลาที่ตกลงไว้ ซึ่งจะมีการพิจารณาปรับปรุงแผนงานเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญหรือมีสถานการณ์ใด ๆ ที่มีผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์โดยตรง เพื่อให้เหมาะสมต่อปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงไป

กลยุทธ์ในการประกอบธุรกิจกลุ่มธนาคาร

- ร่วมพิจารณากำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และแนวการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้มีการประสานพลังทางธุรกิจและการดำเนินการมุ่งสู่วิสัยทัศน์และพันธกิจร่วมกัน
- กำหนดให้บริษัทในกลุ่มจัดทำงบประมาณและแผนงานระยะ 3-5 ปี เสนอพิจารณาเป็นประจำปี
- กำหนดให้บริษัทในกลุ่มรายงานผลการดำเนินงานต่อบริษัท ทูมธนาคาร จำกัด (มหาชน) ผ่านธนาคารธนาคาร ซึ่งบริษัทแม่ของกลุ่ม เป็นประจำทุกเดือน และจัดให้มีการทบทวนเป้าหมายงบประมาณร่วมกันทุกงวดกลางปี

ลักษณะบริการ

ธนาคารประกอบกิจการพาณิชย์ตามพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์และประกาศที่เกี่ยวข้องที่ออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย และประกอบกิจการเป็นผู้แนะนำซื้อขายหน่วยลงทุน แนะนำเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ นายหน้าประกันภัย ประกันชีวิต ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2550 ธนาคารมีสาขารวม 166 สาขา เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ(ATM) รวม 280 เครื่อง เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (CDM) และมีจุดบริการแลกเปลี่ยนเงินต่างประเทศรวม 65 จุด และสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินต่างประเทศ 20 สำนักงาน

แนวทางการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารดำเนินธุรกิจภายใต้วิสัยทัศน์ของกลุ่มธนาคารที่ว่า “ การเป็นกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร มุ่งเน้นการสร้างสรรค์ความเป็นเลิศทางด้านบริการและการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อที่จะสามารถตอบสนองทุกความต้องการทางการเงินของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ภายใต้ความร่วมมือและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทุกหน่วยงาน” กลยุทธ์หลักในการดำเนินธุรกิจ 6 ประการ (CEO’s Six-Point Agenda) ที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2549 ประกอบด้วย

1. การบรรลุเป้าหมายทางการเงิน (Financial Targets) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางการเงินที่ได้วางไว้ตามยุทธศาสตร์ระยะยาว (Long-term Strategic Plan)
2. เร่งสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และขยายฐานธุรกิจ รวมทั้งคุณภาพการให้บริการที่ดีเลิศ (Growth Initiatives)
3. ดัดตั้งระบบ โครงสร้างพื้นฐานและระบบสนับสนุนที่สำคัญเพื่ออำนวยความสะดวกให้การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Operational Improvements)
4. สร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุก และพัฒนาความรู้ความสามารถให้พนักงานขององค์กร (People Development)
5. ดูแลการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามเกณฑ์ทางการและดำเนินธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governace)
6. เผยแพร่ภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีขององค์กรไปสู่กลุ่มลูกค้าและนักลงทุน (Public Relations and Communication)

กลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการ

ธนาคารได้มีการดำเนินการปรับปรุง และพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าดียิ่งขึ้น โดยมีผลิตภัณฑ์หลัก 4 กลุ่ม ดังนี้

- | | |
|------------|---------------------------|
| กลุ่มที่ 1 | บริการด้านเงินฝาก |
| กลุ่มที่ 2 | บริการด้านเงินให้สินเชื่อ |
| กลุ่มที่ 3 | บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ |
| กลุ่มที่ 4 | บริการอื่น |

กลุ่มที่ 1 บริการด้านเงินฝาก

ธนาคารให้บริการด้านเงินฝากกับกลุ่มลูกค้า ทั้งประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล โดยผ่านช่องทางการให้บริการของธนาคาร แบ่งบริการด้านเงินฝากออกเป็น 4 ประเภท คือ

- 1.1 เงินฝากออมทรัพย์ (Saving Deposit)
- 1.2 เงินฝากประจำ (Fixed Deposit) เช่น ระยะเวลาฝาก 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 24 เดือน 36 เดือน และเงินฝากประจำพิเศษ 9 เดือน และ 15 เดือน
- 1.3 เงินฝากกระแสรายวัน (Current Deposit)
- 1.4 เงินฝากเงินตราต่างประเทศ (Foreign Currency Deposit)

ธนาคารได้มีการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าได้อย่างทั่วถึงและดียิ่งขึ้น โดยมีการนำเสนอการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร ทั้งส่วนที่เป็นเครือข่ายสาขาของธนาคาร ทีมงานขาย รวมไปถึงเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจ

กลุ่มที่ 2 บริการด้านเงินให้สินเชื่อ

การให้บริการด้านเงินให้สินเชื่อของธนาคาร แบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ

2.1 สินเชื่อบุคคล

ธนาคารมีความมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และให้บริการทางการเงินที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการทางการเงินของลูกค้า โดยแบ่งบริการด้านสินเชื่อบุคคล ดังนี้

- 2.1.1 บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ “Smart Home”
- 2.1.2 บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ “My Cash”

2.1.3 บริการสินเชื่อสารพัดนึก เป็นวงเงินกู้เพิ่มแก่ลูกค้าเช่าซื้อรถยนต์ที่มีประวัติการผ่อนชำระดี

2.1.4 บริการสินเชื่อเพื่อการศึกษา ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ “Scholar Loan” รวมทั้งหลักสูตรวิชาชีพพนักงานบิน ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ “Pilot Loan”

2.2 สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

บริการสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่มีความต้องการวงเงินกู้ยืมประเภทวงเงินกู้ระยะสั้น เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนและเสริมสภาพคล่องในกิจการและวงเงินกู้ระยะยาวเพื่อใช้ในการขยายกิจการ หรือลดต้นทุนทางการเงิน รวมถึงเสนอบริการทางการเงินด้านอื่น ๆ เช่น ค้ำประกัน / อาวัล และวงเงินสินเชื่อเพื่อธุรกิจการค้าต่างประเทศ

2.3 สินเชื่อธุรกิจ

ธนาคารได้พัฒนารูปแบบการให้บริการสินเชื่อโดยมุ่งเน้นการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น จัดตั้งทีมที่ปรึกษาทางการเงิน (วาณิชธนกิจ) เพื่อให้บริการควบคู่กับสินเชื่อธุรกิจ ซึ่งได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี บริการสินเชื่อหลักของธนาคารได้แก่

2.2.1 วงเงินสินเชื่อระยะยาว (Term Loan Facility)

2.2.2 วงเงินกู้ยืมระยะสั้น (Working Capital Facility)

2.2.3 การอาวัล/ค้ำประกัน (Aval / Guarantee Facility)

2.2.4 สินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ (Trade Finance)

2.4 สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ธนาคารให้บริการสินเชื่อประเภทเช่าซื้อแก่บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล โดยบริการที่ธนาคารมุ่งเน้นคือ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง ซึ่งปัจจุบันธนาคารเป็นผู้นำตลาดด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ และได้ขยายส่วนแบ่งทางการตลาดสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ธนาคารมีโครงการเกี่ยวกับรถยนต์อื่นๆ เช่น โครงการสินเชื่อ NGV ซึ่งเป็นโครงการร่วมกับ ปตท. ให้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อเปลี่ยนแปลงเครื่องยนต์ในการรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

2.5 สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ

เป็นการให้บริการครบวงจรในด้านการค้าต่างประเทศ เช่น การเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิตเพื่อการสั่งซื้อสินค้าเข้า (Import L/C) การทำทิวอาร์ (Trust Receipt) การทำแพคกิ้งเครดิต (Packing Credit) การรับซื้อและซื้อลดตัวค่าสินค้าส่งออก (Export Bill Negotiation) และสแตนด์บายเลตเตอร์ออฟเครดิต (Standby L/C) หนังสือค้ำประกันต่างประเทศ (Letter of Guarantee)

กลุ่มที่ 3 บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารให้บริการผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารให้บริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย

- 3.3.1 การโอนเงินประเภทต่าง ๆ (Fund Transfer)
- 3.3.2 บริการโอนเงินรายย่อยอัตโนมัติ (ATS)
- 3.3.3 บริการโอนเงินรายใหญ่ระหว่างธนาคาร (BAHTNET)
- 3.3.4 บริการโอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร (Smart)
- 3.3.5 บริการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ (Bill Payment)
- 3.3.6 บริการโอนเงินระหว่างบัญชีออมทรัพย์กับบัญชีกระแสรายวันแบบอัตโนมัติ (Sweep Account Service (Cash Link Account))
- 3.3.7 เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM)
- 3.3.8 บริการธนาคารทางโทรศัพท์อัตโนมัติ
- 3.3.9 บริการทางการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ทั้งนี้ ธนาคารมีนโยบายในการกำหนดกฎ ระเบียบในการดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ยังพิจารณาปัจจัยภายนอกต่างๆ ประกอบเช่น อัตราเงินเฟ้อ ภาวะเศรษฐกิจของประเทศ อัตราผลตอบแทน และอัตราดอกเบี้ยของตลาด

กลุ่มที่ 4 บริการด้านอื่น ๆ

เป็นบริการจัดการทางการเงินสำหรับบุคคลและธุรกิจซึ่งเกี่ยวข้องกับธุรกิจปริวรรตเงินต่างประเทศ ผลิตภัณฑ์ตัวแลกเงิน หุ้นกู้ระยะสั้น รวมถึงเป็นผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้

1. บริการธุรกิจปริวรรตเงินตราต่างประเทศ
2. ผลิตภัณฑ์ตัวแลกเงิน / หุ้นกู้ระยะสั้น
3. บริการงานผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้

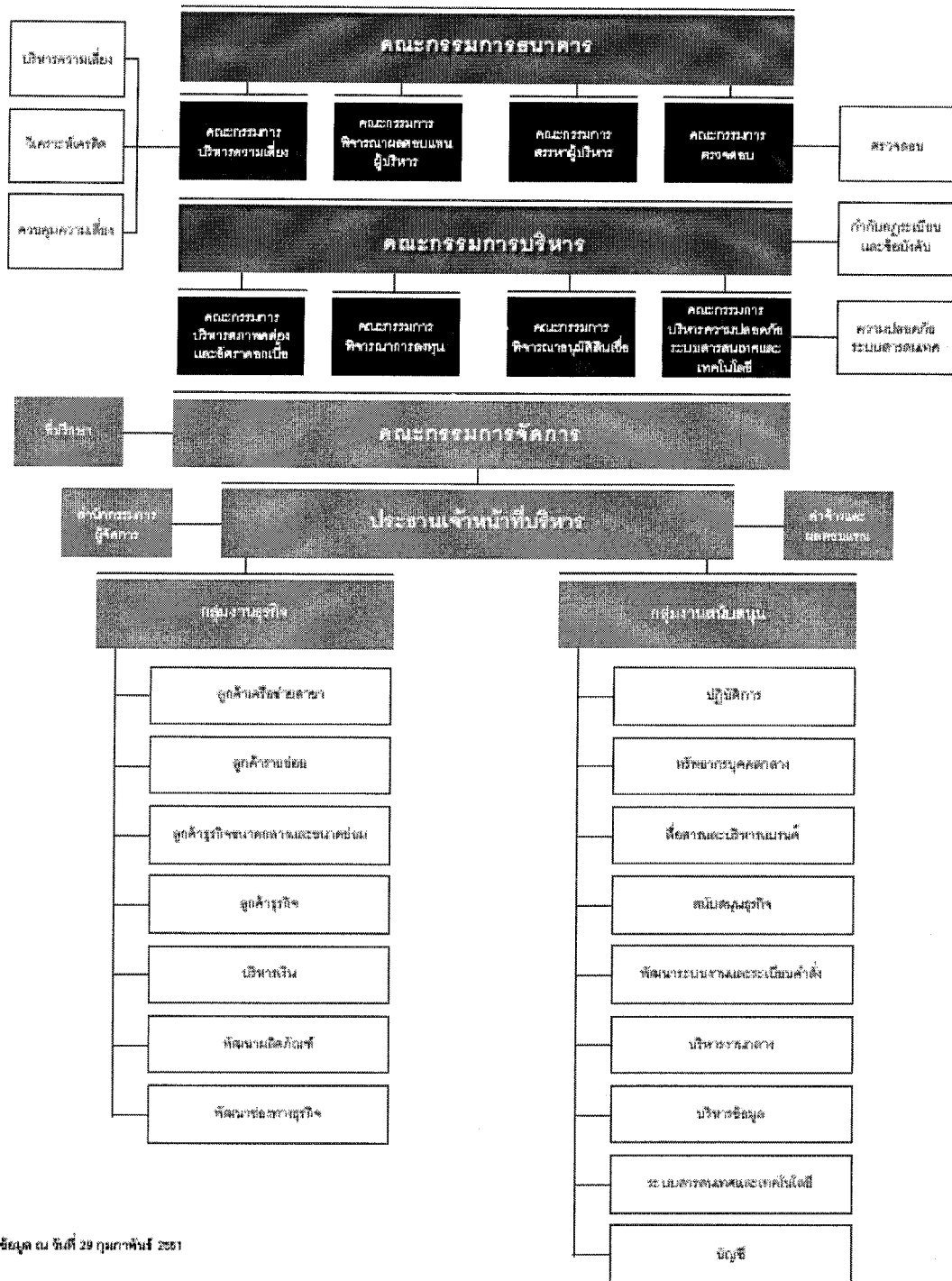
หลักการกำกับดูแล

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ตระหนักดีว่า การจัดให้มีกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดีในองค์กร เป็นสิ่งที่สำคัญและเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะช่วยส่งเสริมการดำเนินงานของธนาคารให้มีประสิทธิภาพ มีการเจริญเติบโตที่ยั่งยืน เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ อันจะนำไปสู่เป้าหมายสำคัญ ในการก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย อันได้แก่ ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน ผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ (Stakeholders) และสังคมโดยรวมอย่างทั่วถึง

ทั้งนี้ ในปี 2547 ที่ผ่านมา ธนาคารได้ดำเนินธุรกิจภายใต้นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งธนาคารได้จัดทำขึ้นตามหลักการ 13 ข้อ รวมถึง “ข้อพึงปฏิบัติที่ดีสำหรับกรรมการบริษัทจดทะเบียน (Code of Best Practices of Listed Companies)” ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และตามแนวทางที่กำหนดขึ้นโดยหน่วยราชการ ตลอดจนหน่วยงานที่กำกับดูแลบริษัทในฐานะสถาบันการเงินและบริษัทมหาชนอย่างครบถ้วนแล้ว สรุปผลดำเนินการได้ดังนี้

1. นโยบายเกี่ยวกับการดูแลกิจการ
2. สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น
3. สิทธิของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ
4. การประชุมผู้ถือหุ้น
5. ภาวะผู้นำและวิสัยทัศน์
6. ความซัดแย้งทางผลประโยชน์
7. จริยธรรมธุรกิจ
8. คณะกรรมการธนาคาร
9. คณะอนุกรรมการ
10. คำตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร
11. ระบบการควบคุมและการตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยง
12. รายงานของคณะกรรมการ
13. ความสัมพันธ์กับผู้ลงทุน

โครงสร้างการกำกับดูแลและบริหารจัดการ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)



ข้อมูล ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2561

ภาพที่ 2.4 โครงสร้างการกำกับดูแลและบริหารจัดการ ธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน)

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Hrebiniak และ Alutto (1972 อ้างใน ชวนชม, 2540 : 33) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของครูโรงเรียนประถมและมัธยม 2 แห่ง และพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล 3 แห่ง ที่ตั้งอยู่ทางตะวันตกของรัฐนิวยอร์ก ผลการศึกษาพบว่า เพศ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ เนื่องจากผู้ชายผู้หญิงจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการลงทุนหรือสิ่งที่สูญเสียหากจะอยู่หรือลาออกจากองค์การแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้หญิงจะเห็นว่าการลาออกจากองค์การ เพื่อหางานแห่งใหม่เป็นการเสี่ยงมากผู้ชาย ดังนั้น จึงมีแนวโน้มว่าผู้หญิงจะเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้ชาย อายุเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การคือ อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้ถึงทางเลือกในระดับที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีอายุมากจะมีความรู้สึกว่าตนเองไม่เป็นที่ต้องการหรือไม่น่าสนใจสำหรับองค์การอื่น ดังนั้น จึงเลือกที่จะอยู่กับองค์การเดิมต่อไป ส่วนระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาเป็นตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

จิรวรรณ หาดทรายทอง (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา การประปานครหลวง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานการประปานครหลวง มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ความแตกต่างในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน หน่วยงานสังกัด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การ

ภัทริกา ศิริเพชร (2541 : 83-93) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพศ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ความสำคัญของลักษณะงาน ความท้าทายของงาน การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อองค์การ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การ ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์การ ความน่าเชื่อถือ ความชัดเจนของกฎ ระเบียบ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ

พรทิพย์ เตชะอาพรชัย (2543 : 151-159) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับอัตราเงินเดือน ตำแหน่งงานในองค์กรแตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

พัชรินทร์ สุภัทรอ่อนนิษฐ์ (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานการตลาดสำนักงานสาขาประจำประเทศไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะงานที่ทำมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ งานที่มีความท้าทาย การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และการมีโอกาสก้าวหน้าในงาน มีส่วนช่วยเพิ่มความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร ส่วนลักษณะองค์กรที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร และการเปิดโอกาสให้มีส่วนเป็นเจ้าขององค์กร ปัจจัยเหล่านี้จะช่วยสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร ส่วนประสบการณ์จากการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

วณิพันธ์ ฉัตรเนตร (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานบริษัท เจ เอส แอล จำกัด ที่อยู่ภายใต้สายการบังคับบัญชาของกรรมการผู้จัดการ มีความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างสูง โดยด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แต่ระดับการศึกษา เงินเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

อารยา วลัยไชย (2546 , บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานใหญ่ พบว่า ความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กรมีระดับความผูกพันสูง ส่วนความภาคภูมิใจที่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความภาคภูมิใจที่ได้รับการยอมรับจากองค์กร และความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และรางวัลค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ทัศนสิทธิ์ ทวีผลสมเกียรติ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ลีโอ ทรานสปอร์ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานการสมรส มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร พบว่าพนักงานที่มีความคิดเห็นแตกต่างต่อปัจจัยในด้านลักษณะของที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า อัตราเงินเดือน มีระดับความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานพบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า เงินเดือนและสวัสดิการ

ศศิณา วิเชียร (2546 : 63) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท โฮลซิม เซอร์วิสเชส (เอเชีย) จำกัด ผลการศึกษาสรุปได้ว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลทั้งหมดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ขณะที่ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อลักษณะงานอื่น ได้แก่ การได้รับแจ้งผลการทำงานตอบกลับจากผู้บังคับบัญชา โอกาสความก้าวหน้าในงาน และการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และสำหรับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อประสบการณ์จากการทำงานในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การพิจารณาความดีความชอบ และการบริหารผลตอบแทน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

วรรณวรางค์ ศรีสุขคำ (2549 : 64) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท มินิแบไทย จำกัด สาขาบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน ประสบการณ์การทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่าง 245 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความคิดเห็นต่อประสบการณ์การทำงานในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าระดับความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติและระดับความคิดเห็นต่อประสบการณ์การทำงานในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชัยวัฒน์ ธนาคมชาคร (2549 : 86) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่มงานธุรกิจสารสนเทศและการสื่อสาร กรณีศึกษาบริษัท ซีเมนส์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจสารสนเทศและการสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นหรือทัศนคติด้านความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง และด้านประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เพศ อายุ การศึกษาที่แตกต่างกัน มีความผูกพันไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับเงินเดือน แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน ประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การ
กรณีศึกษา พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา
ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลมาทำการศึกษาและวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาจากพนักงานธนาคาร
ธนชาติ จำกัด (มหาชน) เฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ตั้งแต่ระดับ 1 -10 จำนวน
1,776 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลเดือนพฤษภาคม 2551)

กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดขนาดประชากรทั้งหมด 1,776 คน โดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่ม
ตัวอย่างประชากรของ Yamane's (วัลลภ คำพาย, 2545 : 50) และกำหนดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ
95% เกี่ยวกับการสุ่มตัวอย่างหรือยอมให้มีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ตามสูตร ดังนี้

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

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง
N = จำนวนของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา
e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้
(ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดไว้เท่ากับ 0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{1,776}{1 + 1,776 (0.05)^2} \\ &= 326.47 \end{aligned}$$

ดังนั้น จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 326 คน

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาจากพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ระดับ 1 – 10 จำนวน 1,776 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและขนาดตัวอย่าง

(หน่วย : คน)

ฝ่าย/ระดับ	จำนวนประชากร	ขนาดตัวอย่าง
ระดับ 1 - 4	988	181
ระดับ 5 - 7	565	104
ระดับ 8 - 10	223	41
รวม	1,776	326

ขั้นตอนที่ 3 ทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยแบ่งตามหน่วยงานของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ ตามจำนวนที่ได้ทำการสุ่มข้างต้น ได้แก่ระดับ 1 – 4 (ชด.-ชป) หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการขั้นต้น – ระดับช่วยบริหาร ระดับ 5 – 7 (บต.1 – บก1) หมายถึง ระดับผู้ช่วยผู้จัดการ – ผู้จัดการอาวุโส ระดับ 8 – 10 (บก.2 ขึ้นไป) หมายถึง ระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการ ขึ้นไป

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ในธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในส่วนนี้เป็นคำถามแบบสอบความคิดเห็น ผู้วิจัยได้จัดทำเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) ลักษณะของข้อความที่ใช้มีทั้งลักษณะเชิงบวกและเชิงลบ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงลบ 5 ข้อ ได้แก่ข้อ 12, 15, 23, 30

ส่วนที่ 3 การวัดระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยลักษณะงาน และการบริหารงาน รวมถึงการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร มาตราประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ลักษณะของข้อความที่ใช้มีทั้งลักษณะเชิงบวก และเชิงลบ ประกอบด้วยข้อคำถาม 13 ข้อ ข้อคำถามเชิงลบ ได้แก่ ข้อ 6 โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

เมื่อรวบรวมข้อมูล และแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับลักษณะงานที่ปฏิบัติ การรับรู้บรรยากาศองค์กร และความคิดเห็นปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นการศึกษาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้คำถามชัดเจนสามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็นและเหมาะสมยิ่งขึ้น

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บโดยขอความร่วมมือจากพนักงานของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลจำนวน 326 ฉบับ แล้วขอรับคืนด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้สถิติเบื้องต้นในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และอัตราร้อยละ ของข้อมูลในลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. วิเคราะห์แปลผลระดับคะแนนของปัจจัยลักษณะของการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยมีการกำหนดระดับคะแนน ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับ 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยพิจารณาจากคะแนนที่ได้จากคำตอบของแบบสอบถาม ซึ่งมีวิธีการ ดังนี้

1. การวัดความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ

การวัดความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ จะใช้ค่าเฉลี่ย เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา โดยใช้สูตร

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนทัศนคติที่มีต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ}}{\text{จำนวนผู้ตอบคำถามทั้งหมด} \times \text{จำนวนคำถามที่วัดทัศนคติ}}$$

2. การวัดระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

การวัดระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งจะใช้ค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา โดยใช้สูตร

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรของพนักงานผู้ตอบแบบคำถามทั้งหมด}}{\text{จำนวนผู้ตอบคำถามทั้งหมด} \times \text{จำนวนคำถามที่ใช้เป็นเครื่องชี้วัดความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร}}$$

การวัดระดับ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาแบ่งระดับของความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ด้วยการหาพิสัย (Range) ของชั้น จำนวนจากสูตร

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

ดังนั้น ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติและระดับความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร จะมีชั้นของคะแนนเฉลี่ย คือ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความผูกพันและทัศนคติ
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด
1.81 – 2.60	น้อย
2.61 – 3.40	ปานกลาง
3.41 – 4.20	มาก
4.21 – 5.00	มากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic)

- ความถี่ (frequency)
- ร้อยละ (percentage)
- ค่าเฉลี่ยทางเลขคณิต (arithmetic mean)
- ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

- ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ 2 ประชากรหรือกลุ่มโดยสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent - sample t-test) โดยใช้ค่าสถิติแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
- ทดสอบความแตกต่างในกรณีที่ต้องการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปโดยการใช่วิธีวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance: One way ANOVA) โดยใช้ค่าสถิติแบบ F-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
- ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และจำแนกผลการศึกษาโดยนำเสนอในรูปแบบตาราง Crosstabs ในการทดสอบความสัมพันธ์ของสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

การแปลค่าสัมประสิทธิ์ (r.)

2.1 ค่าสัมประสิทธิ์มีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ซึ่งค่า r มีความหมายดังนี้

- ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม
- ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
- ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
- ค่า $r=0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- ค่า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

2.2 ความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70 ถึง 0.90) แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.50 (ประมาณ 0.30 ถึง 0.70) แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.00 (ประมาณ 0.30 และต่ำกว่า) แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0.00 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 326 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษาและนำผลการศึกษามาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล ในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สำหรับการวิเคราะห์ผลการศึกษา ได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ โดยทดสอบความแตกต่างจากค่าสถิติทดสอบแบบที (t-test) และแบบทดสอบแบบเอฟ (F-test) และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติทดสอบแบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient สามารถเสนอผลการวิจัย เป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
- ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

การกำหนดสัญลักษณ์ในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ผลการศึกษา

\bar{X}	หมายถึง ค่าเฉลี่ย
SD.	หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	หมายถึง ค่าสถิติทดสอบแบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient
T - Test	หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t- distribution
F - Test	หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F- distribution
Sig.	หมายถึง ความน่าจะเป็นสำหรับบอกล้นสำคัญทางสถิติ
*	หมายถึง ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคาร ธนาชาต จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ นำเสนอผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย แสดงในตารางที่ 4.1

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะงานและการบริหารงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคาร ธนาชาต จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในภาพรวมและรายด้าน นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายแสดงในตารางที่ 4.2

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันกับระดับความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย การยอมรับค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กร ของพนักงานธนาคาร ธนาชาต จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ ค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในภาพรวมและรายด้านนำเสนอเป็นข้อมูลในรูปแบบตารางและคำบรรยาย แสดงในตารางที่ 4.3

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงาน และการบริหารงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร ธนาชาต จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง และคำบรรยายในตารางที่ 4.4

ผลการวิเคราะห์แต่ละส่วน มีรายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 4.1 – 4.4 ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อัตราเงินเดือน สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน แสดงผลการรวบรวมลักษณะส่วนบุคคล ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	122	37.4
หญิง	204	62.6
รวม	326	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	42	12.9
25 - 35 ปี	201	61.7
36 - 40 ปี	50	15.3
41 ปีขึ้นไป	33	10.1
รวม	326	100.0
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	1.8
ปริญญาตรี	278	85.3
สูงกว่าปริญญาตรี	42	12.9
รวม	326	100.0
อัตราเงินเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	97	29.8
15,001 – 25,000 บาท	158	48.5
25,001 – 35,000 บาท	52	16.0
มากกว่า 35,000 บาท	19	5.8
รวม	326	100.0

ตารางที่ 4.1 แสดงลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพการสมรส		
โสด	244	74.8
สมรส	80	24.5
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	2	0.6
รวม	326	100.0
ระดับตำแหน่ง		
ระดับ 1 - 4 (ชต.-ชป.)	238	73.0
ระดับ 5 - 7 (บต. 1 - บก. 1)	74	22.7
ระดับ 8 - 10 (บก. 2 ขึ้นไป)	14	4.3
รวม	326	100.0
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	189	58.0
5 - 10 ปี	90	27.6
10 ปีขึ้นไป	47	14.4
รวม	326	100.0

จากตารางที่ 4.1 ลักษณะส่วนบุคคลสามารถสรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 มากกว่าเพศชายที่มี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 25-35 ปี มากที่สุด จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาได้แก่ อายุ 36-40 ปี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และน้อยที่สุดคือ อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1

ระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 85.3 รองลงมาได้แก่ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

อัตราเงินเดือน พบว่า พนักงานมีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 15,001-25,000 บาท มากที่สุด จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาได้แก่ มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 รายได้ 25,001-35,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และน้อยที่สุด รายได้มากกว่า 35,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

สถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการสถานภาพโสด มากที่สุด จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 รองลงมาได้แก่ สถานภาพสมรส จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และ สถานภาพฝ่าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ระดับตำแหน่ง พบว่า พนักงานปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับ 1-4 (ชต-ชป) มากที่สุด จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาได้แก่ ระดับ 5-7 (บต.1- บก.1) จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 และน้อยที่สุดคือ ระดับ 8-10 (บก.2 ขึ้นไป) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มากที่สุด จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมา อายุงาน 5 - 10 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 และ อายุงาน 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะของการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยในด้านลักษณะงานและการบริหารงานประกอบด้วย ลักษณะงาน การรับรู้บรรยากาศองค์กร ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การบังคับบัญชา ความก้าวหน้าและความมั่นคง และระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจ ความทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยของลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ปัจจัยลักษณะของการปฏิบัติงาน	\bar{x}	SD.	ระดับความคิดเห็น
ด้านลักษณะงาน			
1. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในงานรับผิดชอบ	3.50	0.917	มาก
2. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ความคิด ริเริ่ม สร้างสรรค์ ตลอดเวลา	3.35	0.938	มาก

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยของลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ต่อ)

ปัจจัยลักษณะของการปฏิบัติงาน	\bar{x}	SD.	ระดับความคิดเห็น
3. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่น่าสนใจเพราะมีความหลากหลาย ท้าทาย ความสามารถ	3.41	0.956	มาก
4. ท่านสามารถวางแผนปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบได้ ด้วยตนเอง ภายในกรอบ กฎ ระเบียบของรชชช	3.84	0.805	มาก
5. ท่านมีความรู้ ความสามารถเพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย	3.98	0.750	มาก
6. ท่านทราบวัตถุประสงค์ในงานที่ได้รับมอบหมายทุกครั้ง เพื่อกำหนดกระบวนการและวิธีการอย่างเหมาะสม	3.95	0.741	มาก
รวม	3.67	0.585	มาก
ด้านการรับรู้บรรยากาศ			
7. หน่วยงานท่านมีการกำหนด โครงสร้างในการปฏิบัติงาน อย่างชัดเจน	3.57	0.884	มาก
8. หน้าที่ความรับผิดชอบของท่านกำหนดไว้อย่างชัดเจน	3.70	0.843	มาก
9. หน่วยงานของท่านมีการกระจายอำนาจความรับผิดชอบและ ตัดสินใจให้กับพนักงานในระดับต่างๆ	3.50	0.880	มาก
10. พนักงานในหน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติงานได้ดี แม้ว่าจะไม่มีผู้บังคับบัญชา	3.65	0.811	มาก
11. พนักงานในหน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็ม ความสามารถ ให้บรรลุ เป้าหมายที่ตั้งไว้	3.87	0.785	มาก
12. พนักงานในหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานอย่างไม่มี ความรับผิดชอบ แค้ให้งานเสร็จไปวัน ๆ	2.40	1.064	น้อย
รวม	3.44	0.548	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน			
13. งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ต้องประสานงานกับ ผู้ร่วมงานอื่นทั้งภายใน และภายนอก รชชช	3.99	0.966	มาก
14. ท่านคิดว่าการทำงานกับบุคคลอื่นทั้งภายใน และ ภายนอกเป็นงานที่ท้าทาย	3.98	0.809	มาก

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยของลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ต่อ)

ปัจจัยลักษณะของการปฏิบัติงาน	\bar{x}	SD.	ระดับความคิดเห็น
15. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานท่านต้องแก้ปัญหาเอง โดยลำพัง	2.90	1.005	ปานกลาง
16. งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านได้สร้างความคุ้นเคยกับ เพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.86	0.800	มาก
17. ท่านและเพื่อนร่วมงานเต็มใจ ให้ความความร่วมมือ ในกิจกรรมของหน่วยงาน	3.93	0.803	มาก
18. พนักงานในหน่วยงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของ อนาคต	3.67	0.924	มาก
รวม	3.72	0.554	มาก
ด้านการบังคับบัญชา			
19. หน่วยงานของท่านมีการจัดแบ่งสายการบังคับบัญชา อย่างเป็นระบบ ชัดเจน	3.90	0.837	มาก
20. ท่านมีโอกาสมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการ และ เป้าหมายในการทำงาน ร่วมกับผู้บังคับบัญชา	3.28	0.958	ปานกลาง
21. เมื่องานที่ปฏิบัติเกิดความผิดพลาด ผู้บังคับบัญชาจะให้ คำแนะนำ และปรับปรุง	3.82	0.879	มาก
22. ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน แม้จะมีความเห็นที่แตกต่างกัน	3.62	0.981	มาก
23. การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานสายการบังคับบัญชาจนรู้สึก สับสน	3.04	1.062	ปานกลาง
24. ผู้บริหารเห็นความสำคัญของพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน และปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค	3.10	1.021	ปานกลาง
รวม	3.45	0.624	มาก
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง			
25. ผู้บังคับบัญชาเต็มใจสนับสนุนท่านในการเลื่อนขั้นเลื่อน ตำแหน่ง	3.30	0.983	ปานกลาง
26. ท่านมีโอกาสในการฝึกอบรมพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ	3.39	0.969	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 แสดงการวัดระดับความคิดเห็นปัจจัยของลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ต่อ)

ปัจจัยลักษณะของการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD.	ระดับความคิดเห็น
27. เมื่อมีตำแหน่งงานที่ว่าง จะพิจารณาจากพนักงาน ภายในก่อน	3.51	0.941	มาก
28. ท่านรู้สึกว่าการทำงานไปเรื่อย ๆ เป็นการสร้างฐานความ มั่นคงในอาชีพ	2.99	1.080	ปานกลาง
29. ท่านมั่นใจว่าจะไม่ถูกเลิกจ้าง หรือให้ออกจากงานโดยง่าย	3.37	0.938	ปานกลาง
30. ท่านมีความรู้สึกวิตกกังวลที่อาจต้องสูญเสีย หรือยุบ หน่วยงานไปในอนาคต	2.98	1.122	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.25	0.635	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.51	0.436	มาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์การศึกษาปัจจัยด้านลักษณะของการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะของการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านและรายข้อพบว่า

ด้านลักษณะงาน พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะของการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อท่านมีความรู้ความสามารถเพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.98$) ในข้อท่านทราบวัตถุประสงค์ในงานที่รับมอบหมายทุกครั้ง เพื่อกำหนดกระบวนการและวิธีการอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.95$) ในข้อท่านสามารถวางแผนปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง ภายในกรอบ กฎ ระเบียบของธนาคาร ($\bar{X} = 3.84$) ในข้อท่านมีอิสระในการตัดสินใจในงานรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.50$) ในข้องานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่น่าสนใจเพราะมีความหลากหลาย ท้าทาย ความสามารถ ($\bar{X} = 3.41$) และในข้องานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ความคิด ริเริ่ม สร้างสรรค์ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.35$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการรับรู้บรรยากาศ พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะของการปฏิบัติงานด้านการรับรู้บรรยากาศส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อพนักงานในหน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ให้อรรถประโยชน์ที่พึงได้ ($\bar{X} = 3.87$) ในข้อหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านกำหนดไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.70$) ในข้อพนักงานในหน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติงานได้ดีแม้ว่าจะไม่มีผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.65$) ในข้อ หน่วยงานท่านมีการกำหนดโครงสร้างในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.57$) และในข้อ หน่วยงานของท่านมีการกระจายอำนาจความรับผิดชอบและตัดสินใจให้กับพนักงานในระดับต่างๆ ($\bar{X} = 3.50$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนในข้อพนักงานในหน่วยงาน ของท่านปฏิบัติงานอย่างไม่มีความรับผิดชอบ แะให้งานเสร็จไปวัน ๆ ($\bar{X} = 2.40$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะของการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าในข้อ งานที่ท่านรับผิดชอบ เป็นงานที่ต้องประสานงานกับผู้ร่วมงานอื่นทั้งภายในและภายนอก ธรรมชาติ ($\bar{X} = 3.99$) ในข้อ ท่านคิดว่าการทำงานกับบุคคลอื่นทั้งภายใน และภายนอกเป็นงานที่ทำทนาย ($\bar{X} = 3.98$) ในข้อท่านและเพื่อนร่วมงานเต็มใจ ให้ความความร่วมมือ ในกิจกรรมของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.93$) ในข้องานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านได้สร้างความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ($\bar{X} = 3.86$) และในข้อพนักงานในหน่วยงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของ ธรรมชาติ ($\bar{X} = 3.67$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนในข้อเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานท่านต้องแก้ปัญหาเองโดยลำพัง ($\bar{X} = 2.40$) พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ด้านการบังคับบัญชา พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะของการปฏิบัติงานด้านการบังคับบัญชาส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ หน่วยงานของท่านมีการจัดแบ่งสายการบังคับบัญชาอย่างเป็นระบบ ชัดเจน ($\bar{X} = 3.90$) ในข้อ เมื่องานที่ปฏิบัติเกิดความผิดพลาดผู้บังคับบัญชาจะให้คำแนะนำและปรับปรุง ($\bar{X} = 3.82$) และในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน แม้จะมีความเห็นที่แตกต่างกัน ($\bar{X} = 3.62$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนในข้อ ท่านมีโอกาสมมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการ และเป้าหมายในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.28$) ในข้อผู้บริหารเห็นความสำคัญของพนักงานอย่างเท่าเทียมกันและปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.10$) และในข้อการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานสายการบังคับบัญชาจนรู้สึกสับสน ($\bar{X} = 3.04$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะของการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อเมื่อมีตำแหน่งงานที่ว่างจะพิจารณาจากพนักงานภายในก่อน ($\bar{X} = 3.51$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนในข้อท่านมีโอกาสในการฝึกอบรมพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ($\bar{X} = 3.39$) ในข้อท่านมั่นใจว่าจะไม่ถูกเลิกจ้าง หรือให้ออกจากงานโดยง่าย ($\bar{X} = 3.37$) ในข้อ ผู้บังคับบัญชาเต็มใจสนับสนุนท่านในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.30$) ในข้อท่านรู้สึกว่าการทำงานไปเรื่อย ๆ เป็นการสร้างฐานความมั่นคงในอาชีพ ($\bar{X} = 2.99$) และในข้อท่านมีความรู้สึกวิตกกังวลที่อาจต้อง สูญเสียหรือยุบหน่วยงานไปในอนาคต ($\bar{X} = 2.98$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร ในด้านค่าเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยม ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กร แสดงผลการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ผลการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร

การวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	SD.	ความหมาย
ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์กร			
1. ท่านคิดว่า วิสัยทัศน์ของชนชาติ เป็นวิสัยทัศน์ที่เหมาะสม	3.75	0.845	มาก
2. ท่านเห็นด้วยกับนโยบาย และวิธีการทำงานของ ชนชาติ	3.42	0.940	มาก
3. ท่านพยายามปรับความต้องการส่วนตัว ให้สอดคล้องกับเป้าหมายของ ชนชาติ	3.70	0.704	มาก
4. ท่านภูมิใจที่จะบอกกับบุคคลทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานชนชาติ	3.84	0.951	มาก
5. ท่านจะพยายามชี้แจงแก้ไขหากได้ยิน บุคคลอื่นกล่าวถึงชนชาติ ในทางเสียหาย	3.79	0.847	มาก
6. กฎระเบียบต่าง ๆ ของชนชาติ สร้างปัญหามากกว่าแก้ปัญหา	3.03	1.039	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58	0.556	มาก

ตารางที่ 4.3 ผลการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร (ต่อ)

การวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร	\bar{x}	SD.	ความหมาย
ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร			
7. ท่านจะพยายามอย่างเต็มความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	4.21	0.672	มากที่สุด
8. ท่านจะทุ่มเทให้กับการทำงานแม้ว่าได้รับความตอบแทนไม่มากนัก	3.95	0.802	มาก
9. ท่านยินดีทำงานเกินเวลาให้กับองค์กร เพราะเห็นว่าคุ้มค่าที่จะทุ่มเทให้	3.70	0.916	มาก
10. ท่านเต็มใจทำงานให้เสร็จ แม้ว่าจะต้องมาทำงานใน วันหยุดก็ตาม	3.67	0.985	มาก
11. ถ้างานไม่เสร็จ ท่านมักจะนำมาทำต่อที่บ้านเสมอ	3.22	1.040	ปานกลาง
12. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน แม้ว่าจะได้รับมอบหมายงานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบ	3.69	0.803	มาก
รวม	3.74	0.625	มาก
ด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กร			
13. ธนชาติ ประสบความสำเร็จท่านจะรู้สึกภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ	4.00	0.781	มาก
14. เมื่อทำงานมานานขึ้นท่านรู้สึกผูกพันต่อชนชาติ มากขึ้น	3.82	0.904	มาก
15. ท่านจะไม่คิดลาออกจากชนชาติ แม้ว่าจะมีโอกาไปทำงานอื่นที่มีตำแหน่ง เงินเดือนสูงกว่า	2.90	1.005	ปานกลาง
16. ท่านยินดีหากมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อความเหมาะสม	3.87	0.736	มาก
17. จากประสบการณ์ที่ได้ทำงานกับชนชาติ ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งของชนชาติ	3.74	0.820	มาก
18. ท่านพร้อมที่จะทำทุกๆ อย่าง เพื่อความก้าวหน้าของชนชาติ	3.88	0.823	มาก
รวม	3.70	0.639	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.67	0.517	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านและรายข้อพบว่า

ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์กร จากการศึกษา พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อท่านภูมิใจที่จะบอกกับบุคคลทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานธนาคาร ($\bar{X} = 3.84$) ในข้อท่านจะพยายามชี้แจงแก้ไขหากได้ยื่น บุคคลอื่นกล่าวถึงธนาคาร ในทางเสียหาย ($\bar{X} = 3.79$) ในข้อท่านคิดว่า วิสัยทัศน์ของธนาคาร เป็นวิสัยทัศน์ที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.75$) ในข้อ ท่านพยายามปรับความต้องการส่วนตัว ให้สอดคล้องกับเป้าหมายของธนาคาร ($\bar{X} = 3.70$) และในข้อท่านเห็นด้วยกับนโยบาย และวิธีการทำงานของ ธนาคาร ($\bar{X} = 3.42$) มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนในข้อ กฎระเบียบต่าง ๆ ของธนาคาร สร้างปัญหามากกว่าแก้ปัญหา ($\bar{X} = 3.03$) นั้น มีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับปานกลาง

ด้านความเต็มใจ ทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร จากการศึกษา พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจ ทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อท่านจะพยายามอย่างเต็มความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ($\bar{X} = 4.21$) มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุด ส่วนในข้อท่านจะทุ่มเทให้กับการทำงานแม้ว่าได้รับความตอบแทนไม่มากนัก ($\bar{X} = 3.95$) ในข้อ ท่านยินดีทำงานเกินเวลาให้กับองค์กร เพราะเห็นว่าคุ้มค่าที่จะทุ่มเทให้ ($\bar{X} = 3.70$) ในข้อ ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน แม้ว่าจะได้รับมอบหมายงานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.69$) และในข้อท่านเต็มใจทำงานให้เสร็จ แม้ว่าจะต้องมาทำงานในวันหยุดก็ตาม ($\bar{X} = 3.67$) มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนในข้อถ้างานไม่เสร็จ ท่านมักจะนำมาทำต่อที่บ้านเสมอ ($\bar{X} = 3.22$) มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

ด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กร จากการศึกษา พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ ธรรมชาติประสบความสำเร็จท่านจะรู้สึกภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.00$) ในข้อท่านพร้อมที่จะทำทุกๆ อย่าง เพื่อความก้าวหน้าของธรรมชาติ ($\bar{X} = 3.88$) ในข้อท่านยินดีหากมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.87$) ในข้อเมื่อทำงานมานานขึ้นท่านรู้สึกผูกพันต่อธรรมชาติมากขึ้น ($\bar{X} = 3.82$) และในข้อ จากประสบการณ์ที่ได้ทำงานกับธรรมชาติ ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งของธรรมชาติ ($\bar{X} = 3.74$) มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนในข้อท่านจะไม่คิดลาออกจากธรรมชาติ แม้ว่าจะมีโอกาสไปทำงานอื่นที่มีตำแหน่ง และเงินเดือนสูงกว่า ($\bar{X} = 2.90$) มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคาร ธรรมชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานธนาคารธรรมชาติ จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.67$ ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อธนาคารธรรมชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

ในส่วนนี้สามารถแบ่งสมมติฐานย่อยตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ

สมมติฐานที่ 2.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อธนาคารธรรมชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อธนาคารธรรมชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อธนาคารธรรมชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าที สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อธนาคาร
ธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ

	เพศ	N	t-test for Equal variances assumed				
			\bar{X}	S.D.	t	df.	Prob.
ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับ	ชาย	122	3.78	0.585	5.012	324	0.000**
เป้าหมาย และการยอมรับ	หญิง	204	3.47	0.505			
ค่านิยมขององค์การ							
ด้านความเต็มใจ ทุ่มเทความ	ชาย	122	3.85	0.623	2.519	324	0.012*
พยายามอย่างมาก เพื่อ	หญิง	204	3.67	0.619			
ประโยชน์ขององค์การ							
ด้านความปรารถนาในการคง	ชาย	122	3.81	0.610	2.486	324	0.013*
ความเป็นสมาชิกในองค์การ	หญิง	204	3.63	0.648			
ภาพรวม	ชาย	122	3.81	0.495	3.848	324	0.000**
	หญิง	204	3.59	0.513			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การโดยรวมที่มีต่อธนาคารธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ในการทดสอบพบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อธนาคารธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งพนักงานที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ($\bar{X} = 3.81$) มากกว่าเพศหญิง ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์กร ผลการวิเคราะห์ การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์กร จากการทดสอบพบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์กร ที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความเต็มใจ ทုံมเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร ผลการวิเคราะห์ การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ในด้านความเต็มใจ ทုံมเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร จากการทดสอบพบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเต็มใจทုံมเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กรที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กร ผลการวิเคราะห์ การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ ในด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กร จากการทดสอบพบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กรที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุ
สมมติฐานที่ 2.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อธนาคารชนชาติ จำกัด
(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าที (t) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อธนาคาร
ชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	Prob.
ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	3	.878	.293	0.944	0.420
	ภายในกลุ่ม	322	99.778	.310		
	รวม	325	100.656			
ด้านความเต็มใจ ห่มเทความพยามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	2.292	.764	1.967	0.119
	ภายในกลุ่ม	322	125.050	.388		
	รวม	325	127.342			
ด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	.499	.166	0.405	0.750
	ภายในกลุ่ม	322	132.369	.411		
	รวม	325	132.868			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.832	.277	1.037	0.376
	ภายในกลุ่ม	322	86.131	.267		
	รวม	325	86.963			

จากตาราง 4.5 ผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในการทดสอบพบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.376 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์การ ผลการวิเคราะห์ การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์การ จากการทดสอบพบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.420 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์การ ที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความเต็มใจ ทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์การ ผลการวิเคราะห์ การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในด้านความเต็มใจ ทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์การ จากการทดสอบพบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.119 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความเต็มใจ ทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์การที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์การ ผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ในด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์การ จากการทดสอบพบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.750 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์การที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระดับการศึกษาสูงสุด

สมมติฐานที่ 2.3 ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อธนาคาร
 ธรรมชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อธนาคาร
 ธรรมชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อธนาคาร
 ธรรมชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าที สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่
 เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น
 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบ
 สมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อธนาคารธรรมชาติ
 จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	Prob.
ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับ เป้าหมาย และการยอมรับ ค่านิยมขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.208	0.604	1.961	0.142
	ภายในกลุ่ม	323	99.448	0.308		
	รวม	325	100.656			
ด้านความเต็มใจ ทုံมเทความ พยามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	.022	0.011	.027	0.973
	ภายในกลุ่ม	323	127.320	0.394		
	รวม	325	127.342			
ด้านความปรารถนาในการคง ความเป็นสมาชิกในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	2.539	1.269	3.146	0.044*
	ภายในกลุ่ม	323	130.329	0.403		
	รวม	325	132.868			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.781	0.390	1.463	0.233
	ภายในกลุ่ม	323	86.183	0.267		
	รวม	325	86.963			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.6 ผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดใน การทดสอบพบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.233 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาสูงสุด ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อ องค์การที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์การ ผลการ วิเคราะห์ การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การ ที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับ เป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์การ จากการทดสอบพบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.142 ซึ่ง มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาสูงสุด ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับ เป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์การ ที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงาน ใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความเต็มใจ ทุ่มเทความพยามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์การ ผลการวิเคราะห์ การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การ ที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดในด้านความเต็มใจ ทุ่มเทความพยามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์การ จากการทดสอบพบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.973 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาสูงสุด ที่ แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความเต็มใจ ทุ่มเทความพยามอย่างมาก เพื่อ ประโยชน์ขององค์การที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์การ ผลการวิเคราะห์ การทดสอบ ความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การ ที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดในด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์การ จาก การทดสอบพบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาสูงสุด ที่แตกต่างกัน มีความผูกพัน ต่อองค์การ ในด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์การที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อัตราเงินเดือน

สมมติฐานที่ 2.4 อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าที สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 4.7

ตารางที่ 4.7 ผลทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอัตราเงินเดือน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	Prob.
ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์การ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.610	.537	1.745	0.158
	ภายในกลุ่ม	322	99.046	.308		
	รวม	325	100.656			
ด้านความเต็มใจ ทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์การ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.822	.941	2.433	0.065
	ภายในกลุ่ม	322	124.519	.387		
	รวม	325	127.342			
ด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.634	.878	2.170	0.091
	ภายในกลุ่ม	322	130.234	.404		
	รวม	325	132.868			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.155	.718	2.728	0.044*
	ภายในกลุ่ม	322	84.808	.263		
	รวม	325	86.963			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.7 ผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอัตราเงินเดือนในการทดสอบพบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า

ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์การ ผลการวิเคราะห์ การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การ ที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอัตราเงินเดือนในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์การ จากการทดสอบพบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.158 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์การ ที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความเต็มใจ ทုံมเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์การ ผลการวิเคราะห์ การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การ ที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอัตราเงินเดือนในด้านความเต็มใจ ทုံมเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์การ จากการทดสอบพบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.065 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความเต็มใจ ทုံมเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์การที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์การ ผลการวิเคราะห์ การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การ ที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอัตราเงินเดือนในด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์การ จากการทดสอบพบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ 0.091 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์การที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สถานภาพการสมรส

สมมติฐานที่ 1.5 สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อธนาคาร
ชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อธนาคาร
 ชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อธนาคาร
 ชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าที สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่
 เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น
 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบ
 สมมติฐานแสดงดังตาราง 4.8

ตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อธนาคารชนชาติ
 จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	Prob.
ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.225	0.613	1.990	0.138
เป้าหมาย และการยอมรับ	ภายในกลุ่ม	323	99.431	0.308		
ค่านิยมขององค์กร	รวม	325	100.656			
ด้านความเต็มใจ ทุ่มเทความ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.592	0.296	0.754	0.471
พยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์	ภายในกลุ่ม	323	126.750	0.392		
ขององค์กร	รวม	325	127.342			
ด้านความปรารถนาในการคง	ระหว่างกลุ่ม	2	2.242	1.121	2.772	0.064
ความเป็นสมาชิกในองค์กร	ภายในกลุ่ม	323	130.626	0.404		
	รวม	325	132.868			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.214	0.607	2.287	0.103
	ภายในกลุ่ม	323	85.749	0.265		
	รวม	325	86.963			

จากตาราง 4.8 ผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพการสมรส ในการทดสอบพบว่ามีความ Prob. เท่ากับ 0.103 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์การ ผลการวิเคราะห์ การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การ ที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพการสมรส ในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์การ จากการทดสอบพบว่ามีความ Prob. เท่ากับ 0.138 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์การ ที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์การ ผลการวิเคราะห์ การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพการสมรส ในด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์การ จากการทดสอบพบว่ามีความ Prob. เท่ากับ 0.471 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์การที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์การ ผลการวิเคราะห์ การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การ ที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพการสมรส ในด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์การ จากการทดสอบพบว่ามีความ Prob. เท่ากับ 0.064 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์การที่มีต่อธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระดับตำแหน่ง

สมมติฐานที่ 2.6 ระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อธนาการชนชาติ
จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อธนาการชนชาติ
จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อธนาการชนชาติ
จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าที สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่
เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น
95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบ
สมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อ
ธนาการชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับตำแหน่ง

	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	Prob.
ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับ เป้าหมาย และการยอมรับ ค่านิยมขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.891	0.945	3.092	0.047*
	ภายในกลุ่ม	323	98.765	0.306		
	รวม	325	100.656			
ด้านความเต็มใจ ทုံมเทความ พยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	4.444	2.222	5.840	0.003**
	ภายในกลุ่ม	323	122.898	0.380		
	รวม	325	127.342			
ด้านความปรารถนาในการคง ความเป็นสมาชิกในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	2.312	1.156	2.860	0.059
	ภายในกลุ่ม	323	130.556	0.404		
	รวม	325	132.868			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.463	1.231	4.707	0.010**
	ภายในกลุ่ม	323	84.501	0.262		
	รวม	325	86.963			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.9 ผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การโดยรวมที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตาม ระดับตำแหน่งในการทดสอบพบว่ามีค่า Prob. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์การ ผลการวิเคราะห์ การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับตำแหน่ง ในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์การ จากการทดสอบพบว่ามีค่า Prob. เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์การ ที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความเต็มใจ ทုံมเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์การ ผลการวิเคราะห์ การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การ ที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับตำแหน่งในด้านความเต็มใจ ทုံมเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์การ จากการทดสอบพบว่ามีค่า Prob. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความเต็มใจ ทုံมเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์การที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์การ ผลการวิเคราะห์ การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับตำแหน่งในด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์การ จากการทดสอบพบว่ามีค่า Prob. เท่ากับ 0.059 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์การที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อธนาคาร
 ธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความผูกพันต่อ
 ธนาคารธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความผูกพันต่อ
 ธนาคารธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าที สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่
 เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น
 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบ
 สมมติฐานแสดงดังตาราง 4.10

ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อธนาคารธนาคาร
 จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	Prob.
ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.415	0.707	2.302	0.102
เป้าหมาย และการยอมรับ	ภายในกลุ่ม	323	99.241	0.307		
ค่านิยมขององค์กร	รวม	325	100.656			
ด้านความเต็มใจ ทုံมเทความ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.028	0.514	1.314	0.270
พยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์	ภายในกลุ่ม	323	126.314	0.391		
ขององค์กร	รวม	325	127.342			
ด้านความปรารถนาในการคง	ระหว่างกลุ่ม	2	.523	0.262	0.639	0.529
ความเป็นสมาชิกในองค์กร	ภายในกลุ่ม	323	132.345	0.410		
	รวม	325	132.868			
	ระหว่างกลุ่ม	2	.912	0.456	1.711	0.182
ภาพรวม	ภายในกลุ่ม	323	86.052	0.266		
	รวม	325	86.963			

จากตาราง 4.10 ผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในการทดสอบพบว่ามีค่า Prob. เท่ากับ 0.182 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า

ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์การ ผลการวิเคราะห์ การทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การ ที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์การ จากการทดสอบพบว่ามีค่า Prob. เท่ากับ 0.102 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์การ ที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความเต็มใจ ทုံมเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์การ ผลการวิเคราะห์ การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การ ที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในด้านความเต็มใจ ทုံมเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์การ จากการทดสอบพบว่ามีค่า Prob. เท่ากับ 0.270 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความเต็มใจ ทုံมเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์การที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์การ ผลการวิเคราะห์ การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์การ จากการทดสอบพบว่ามีค่า Prob. เท่ากับ 0.529 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์การที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H_1 : ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 4.11

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม			ระดับ
	n	r	Sig.	ความสัมพันธ์
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	326	0.469**	0.000	ปานกลาง
ด้านการรับรู้บรรยากาศ	326	0.401**	0.000	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	326	0.499**	0.000	ปานกลาง
ด้านการบังคับบัญชา	326	0.489**	0.000	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้า มั่นคง	326	0.543**	0.000	ปานกลาง
ภาพรวม	326	0.651**	0.000	ปานกลาง

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้วยสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่ามีค่า Prob. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม ของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.651 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมที่ดีจะมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมากด้วย เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า

ด้านลักษณะงาน ความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่ามีค่า Prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.469 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านลักษณะงานที่ดีจะมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมากด้วย

ด้านการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติในการรับรู้กับความสัมพันธ์ต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่ามีค่า Prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติในการรับรู้กับความสัมพันธ์ต่อองค์กรโดยรวม ของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.401 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติในการรับรู้ที่ดี จะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมากด้วย

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.499 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานที่ดีจะมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมากด้วย

ด้านการบังคับบัญชา ความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติในการบังคับบัญชากับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติในการบังคับบัญชากับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.489 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติในการบังคับบัญชาที่ดีจะมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมากด้วย

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความก้าวหน้า มั่นคงกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความก้าวหน้า มั่นคงกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.543 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความก้าวหน้า มั่นคง ที่ดีจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมากด้วย

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรต่อไป ซึ่งผลการศึกษาจะทำให้ทราบถึงปัจจัยและระดับความผูกพันที่มีต่อธนาคารธนชาติ และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาทำการปรับปรุงและพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรให้มากยิ่งขึ้น อันจะเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการเสริมสร้างให้พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และมีความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานในธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

1. สรุปการวิจัย

ในส่วนของการสรุปการศึกษา ผู้ศึกษาจะสรุปผลการศึกษาเป็น 3 หัวข้อ คือ

1) วัตถุประสงค์ของการศึกษา 2) วิธีการดำเนินการศึกษา 3) ผลการศึกษา ดังจะกล่าวในรายละเอียด ดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่

1.1.2 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

1.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากยิ่งขึ้น

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้มีรูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนาในลักษณะของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคือ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน และปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานประกอบด้วย ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การรับรู้บรรยากาศองค์กร ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การบังคับบัญชา ตัวแปรตาม คือความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป โดยมีวิธีการศึกษา ดังต่อไปนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ตั้งแต่ระดับ 1 – 10 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 326 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามเพื่อการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่ผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นจากทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานโดยปรับให้มีสอดคล้องกับลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในธนาคาร จากนั้นได้นำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา แล้วจึงนำไปทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามกับพนักงานที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.871 จึงได้ทดสอบแบบสอบถามเพื่อการศึกษา โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
- ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

การวิเคราะห์ค่าสถิติทั้งหมด คำนวณด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) คำนวณค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ทดสอบนัยสำคัญของตัวแปรต่าง ๆ ตามสมมติฐาน โดยใช้แบบทดสอบแบบที่ การทดสอบแบบเอฟ วิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

1.3 ผลการศึกษา

จากการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 326 คน แบ่งเป็นเพศหญิง 204 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 และเพศชาย 155 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 มีอายุระหว่าง 25-35 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.3 รองลงมาคือกลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.9 และน้อยที่สุดคือกลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.1 ส่วนใหญ่ศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด 278 คน คิดเป็นร้อยละ 85.3 รองลงมาคือกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และต่ำกว่าปริญญาตรี 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-25,000 บาท มากที่สุด 158 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมารายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท 97 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 รายได้ 25,001-35,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และน้อยที่สุดคือรายได้มากกว่า 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.8 สถานภาพโสดมากที่สุด 244 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 รองลงมาสถานภาพสมรส 80 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ 2.0 คิดเป็นร้อยละ 0.6 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับ 1-4 (ชต-ชป) มากที่สุด 238 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาระดับ 5-7 (บต.1- บก.1) คิดเป็นร้อยละ 22.7 และน้อยที่สุดคือระดับ 8-10 (บก.2 ขึ้นไป) คิดเป็นร้อยละ 4.3 ส่วนระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปีมากที่สุด 189 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาอายุงาน 5 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.6 และ อายุงาน 10 ปีขึ้นไป 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านลักษณะของการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะของการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณารายด้านและรายข้อพบว่า

ด้านลักษณะงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก โดยในข้อท่านมีความรู้ความสามารถเพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีผลมากที่สุด รองลงมาได้แก่ในข้อท่านทราบวัตถุประสงค์ในงานที่ได้รับมอบหมายทุกครั้งเพื่อกำหนดกระบวนการและวิธีการที่เหมาะสมในข้อท่านสามารถวางแผนปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง ภายในกรอบ กฎ ระเบียบของธนาคาร ในข้อท่านมีอิสระในการตัดสินใจในงานรับผิดชอบ ในข้องานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่น่าสนใจเพราะมีความหลากหลาย ทำหาย ความสามารถ และในข้องานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ความคิด ริเริ่ม สร้างสรรค์ตลอดเวลา ตามลำดับ

ด้านการรับรู้บรรยากาศ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยในข้อพนักงานในหน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้มีผลมากที่สุดรองลงมาได้แก่ ในข้อหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านกำหนดไว้อย่างชัดเจน ในข้อพนักงานในหน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติงานได้ดีแม้ว่าจะไม่มีผู้บังคับบัญชา ในข้อหน่วยงานท่านมีการกำหนดโครงสร้างในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และในข้อหน่วยงานของท่านมีการกระจายอำนาจความรับผิดชอบและตัดสินใจให้กับพนักงานในระดับต่างๆ ตามลำดับ ส่วนในข้อพนักงานในหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานอย่างไม่มีมีความรับผิดชอบ แล้ให้งานเสร็จไปวัน ๆ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับน้อย

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก โดยในข้องานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ต้องประสานงานกับผู้ร่วมงานอื่นทั้งภายในและภายนอกธนาคาร มีผลมากที่สุด รองลงมาคือข้อท่านคิดว่าการประสานงานกับบุคคลอื่นทั้งภายใน และภายนอกเป็นงานที่ทำหาย ในข้อท่านและเพื่อนร่วมงานเต็มใจ ให้ความความร่วมมือในกิจกรรมของหน่วยงาน ในข้องานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านได้สร้างความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และในข้อพนักงานในหน่วยงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร ตามลำดับ ส่วนในข้อเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานท่านต้องแก้ปัญหาเองโดยลำพัง มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการบังคับบัญชา มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยในข้อหน่วยงานของท่านมีการจัดแบ่งสายการบังคับบัญชาอย่างเป็นระบบ ชัดเจน มีผลมากที่สุด รองลงมาคือข้อเมื่องานที่ปฏิบัติเกิดความผิดพลาดผู้บังคับบัญชาจะให้คำแนะนำและปรับปรุง และ ในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน แม้จะมีความเห็นที่แตกต่างกัน ตามลำดับ ส่วนในข้อท่านมีโอกาสมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการ และเป้าหมายในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ในข้อผู้บริหารเห็นความสำคัญของพนักงานอย่างเท่าเทียมกันและปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค และในข้อการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานสายการบังคับบัญชาจรรู้สึกสับสน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง โดยในข้อเมื่อมีตำแหน่งงานที่ว่างจะพิจารณาจากพนักงานภายในก่อน มีผลมากที่สุด ส่วนในข้อท่านมีโอกาสในการฝึกอบรมพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญ ในข้อท่านมั่นใจว่าจะไม่ถูกเลิกจ้างหรือให้ออกจากงานโดยง่าย ในข้อผู้บังคับบัญชาเต็มใจสนับสนุนท่านในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ในข้อท่านรู้สึกว่าการทำงานไปเรื่อย ๆ เป็นการสร้างฐานความมั่นคงในอาชีพ และในข้อท่านมีความรู้สึกวิตกกังวลที่อาจต้องสูญเสียหรือยุบหน่วยงานไปในอนาคต มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ระดับความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณารายด้านและรายข้อพบว่า

ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์กร พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นการยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับมาก โดยในข้อที่ท่านภูมิใจที่จะบอกกับบุคคลทั่วไป ว่าท่านเป็นพนักงานชนชาติมีมากที่สุด รองลงมาคือข้อท่านจะพยายามชี้แจงแก้ไขหากได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึงชนชาติในทางเสียหาย ในข้อท่านคิดว่า วิสัยทัศน์ของชนชาติเป็นวิสัยทัศน์ที่เหมาะสม ในข้อท่านพยายามปรับความต้องการส่วนตัวให้สอดคล้องกับเป้าหมายของชนชาติ และในข้อท่านเห็นด้วยกับนโยบายและวิธีการทำงานของชนชาติ ตามลำดับ ส่วนในข้อกฎระเบียบต่างๆ ของชนชาติสร้างปัญหา มากกว่าแก้ปัญหา นั้นมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรอยู่ในระดับมาก โดยในข้อที่ท่านจะพยายามอย่างเต็มความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายมีมากที่สุด ส่วนในข้อท่านจะทุ่มเทให้กับการทำงานแม้ว่าได้รับความตอบแทนไม่มากนักในข้อท่านยินดีทำงานเกินเวลาให้กับองค์กร เพราะเห็นว่าคุ้มค่าที่จะทุ่มเทให้ ในข้อท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานแม้ว่าจะได้รับมอบหมายงานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบ และในข้อท่านเต็มใจทำงานให้เสร็จ แม้ว่าจะต้องมาทำงานในวันหยุดก็ตาม ตามลำดับ ส่วนในข้อถ้างานไม่เสร็จท่านมักจะนำมาทำต่อที่บ้านเสมอ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กร พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยในข้อชนชาติประสบความสำเร็จท่านจะรู้สึกภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จมีผลมากที่สุด รองลงมาคือข้อท่านพร้อมที่จะทำทุกๆ อย่างเพื่อความก้าวหน้าของชนชาติ ในข้อท่านยินดีหากมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อความเหมาะสม ในข้อเมื่อทำงานมานานขึ้นท่านรู้สึกผูกพันต่อชนชาติมากขึ้น และในข้อจากประสบการณ์ที่ได้ทำงานกับชนชาติ ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งของชนชาติ ตามลำดับ ส่วนในข้อท่านจะไม่คิดลาออกจากชนชาติ แม้ว่าจะมีโอกาสไปทำงานอื่นที่มีตำแหน่ง เงินเดือนสูงกว่า มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ระดับปานกลาง

จากผลการศึกษาจำแนกตามวัตถุประสงค์ พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ คือ 1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 2) การบังคับบัญชา 3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคง และจากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความผูกพันต่อธนาคารชนชาติ จำกัด(มหาชน) อยู่ในระดับมาก ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

เพศ

เพศที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์กร พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์กรที่มีต่อธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กรที่มีต่อธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กร พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กรที่มีต่อธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุ

อายุ ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์กร พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์กร ที่มีต่อธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กรที่มีต่อธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กร พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กรที่มีต่อธนาคาร ธนชาติ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความเชื่อมั่นการยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์กร พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์กร ที่มีต่อธนาคาร ธนชาติ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความเต็มใจ ทုံมเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุด ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเต็มใจทုံมเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กรที่มีต่อธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กร พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุด ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กรที่มีต่อธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์กร พบว่า อัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์กร ที่มีต่อธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร พบว่า อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กรที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กร พบว่า อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กรที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความเชื่อมั่นการยอมรับเป้าหมายและการยอมรับค่านิยมขององค์กร พบว่า สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์กรที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร พบว่า สถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กรที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กร พบว่า สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กรที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความเชื่อมั่นการยอมรับเป้าหมายและการยอมรับค่านิยมขององค์กร พบว่า ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์กร ที่มีต่อธนาคารรชชาติ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร พบว่า ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กรที่มีต่อธนาคารรชชาติ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กร พบว่า ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กรที่มีต่อธนาคารรชชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อธนาคารรชชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า

ด้านความเชื่อมั่นการยอมรับเป้าหมายและการยอมรับค่านิยมขององค์กร พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์กร ที่มีต่อธนาคารรชชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กรที่มีต่อธนาคารรชชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กร พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กรที่มีต่อธนาคารรชชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.651$) แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า

ด้านลักษณะงาน พบว่าความคิดเห็นในปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.469$) แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

ด้านการรับรู้บรรยากาศองค์กร พบว่า ความคิดเห็นในปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติในการรับรู้กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.401$) แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน พบว่า ความคิดเห็นในปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม ของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.499$) แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

ด้านการบังคับบัญชา พบว่า ความคิดเห็นในปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติในการบังคับบัญชากับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.489$) แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

ด้านความก้าวหน้ามั่นคงในงาน พบว่า ความคิดเห็นในปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความก้าวหน้ามั่นคงในงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.543$) พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

2. อภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคาร ธรรมชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. จากการศึกษาที่ พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อัตราเงินเดือน และระดับ ตำแหน่ง มีผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารธรรมชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ คือ

เพศ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อธนาคารธรรมชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ ขององค์กร และความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กร และพบว่า เพศชาย มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่าเพศหญิง

อัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อธนาคารธรรมชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อธนาคารธรรมชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร

2. ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของ พนักงานธนาคารธรรมชาติ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงาน ที่ปฏิบัติโดยรวมกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานธนาคารธรรมชาติ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 6.51 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมี ความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง ในด้านลักษณะงาน ด้านการรับรู้ บรรยากาศองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้า และความมั่นคง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมที่ดีจะ มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมมากด้วย

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องและความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ คือปัจจัยลักษณะบุคคล ได้แก่ เพศ อัตรารายเดือน ระดับตำแหน่ง ส่วนปัจจัยลักษณะงานและการบริหารงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การรับรู้บรรยากาศองค์การ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การบังคับบัญชา และความก้าวหน้าและความมั่นคง ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ขอเสนอผลการศึกษาวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การ และเสนอแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์การและพนักงานต่อไป ขอเสนอแนะ ดังนี้

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อัตรารายเดือน และระดับตำแหน่ง
ขอแนะนำ ดังนี้

เพศ ควรเปิดโอกาสหรือสนับสนุนให้เพศหญิงที่มีความรู้ความสามารถ ได้มีส่วนร่วมในการบริหาร และมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการกำหนดเป้าหมาย และวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองมากขึ้น สร้างระบบขององค์การให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จะทำให้พนักงานมีความภูมิใจในตนเอง มีระดับความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น

อัตรารายเดือน การกำหนดอัตรารายเดือน หรือค่าตอบแทน ให้เหมาะสมสอดคล้องกับความรู้ความสามารถ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ ควรตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยระบบจูงใจในด้านต่าง ๆ ที่เป็นตัวเงิน และไม่ใช้ตัวเงิน

ระดับตำแหน่ง มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หากสร้างผลงานดีอาจจะมีรางวัลเป็นค่าตอบแทน หรือมีการยกย่องชมเชยพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจกับพนักงาน

3.1.2 ปัจจัยด้านลักษณะของการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การ ในแต่ละด้านดังนี้

ด้านลักษณะงาน ควรจัดบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และงานที่รับผิดชอบ มีการกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและการตัดสินใจ เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องาน จะส่งผลทำให้มีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ควรจัดให้มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์ ความสามัคคี เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงานด้วยความริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถแก้ไข ปัญหาในงาน มองเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่ากลุ่มใด กลุ่มหนึ่ง

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ควรมีการจัดฝึกอบรม และให้ทุนการศึกษา สร้างระบบขององค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ รวมถึงเพิ่มโอกาสปรับเงินเดือน เลื่อน ตำแหน่ง สร้างความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพาได้ พนักงานที่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนคุ้มค่าง กับการที่อุทิศให้กับงาน เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ

ด้านการบังคับบัญชา ผู้บริหารต้องทำเป็นแบบอย่างที่ดีเพื่อให้พนักงานมีความ ศรัทธาเกิดการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์การ เพื่อให้สามารถแข่งขันกับสถาบัน การเงินอื่น และควรมีการสื่อสารกับพนักงานในทุกระดับเพื่อให้รับทราบเป้าหมาย นโยบาย เปิด โอกาสให้พนักงานทุกระดับได้แสดงความคิดเห็นที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ร่วมกันแก้ไข ปัญหาให้เกิดความสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากที่สุดเพื่อ สร้างบรรยากาศที่ดีในองค์การ ซึ่งจะเป็นการพัฒนาให้เกิดความผูกพันต่อองค์การในที่สุด

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาคั้งต่อไป

3.2.1 การศึกษาคั้งต่อไป ควรศึกษาความคิดเห็นของพนักงานในแต่ละแผนก หรือเปรียบตามลักษณะงาน หรือตำแหน่งงาน ของพนักงาน เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ต่างกันว่ามีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในลักษณะใด

3.2.2 การศึกษาคั้งต่อไปควรศึกษาถึงแรงจูงใจและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อ องค์การ เพื่อผลการศึกษาจะรับทราบความคิดเห็นและความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การ เพื่อ ผลการศึกษาจะสามารถใช้เป็นแนวพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับ สภาพการปฏิบัติงานและความคิดเห็นของพนักงานในภาพรวม

3.2.3 การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่เท่านั้น ในการศึกษาวิจัยคั้งต่อไปควรจะขยายกลุ่ม ประชากรเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขา หรือมีการสัมภาษณ์พนักงานก่อนที่จะลาออก โดย การสัมภาษณ์ก่อนออกจากงาน เพื่อศึกษาว่าปัจจัยที่แท้จริงในการก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ มีลักษณะคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร เพื่อนำผลที่ได้มาเสริมสร้างความผูกพันต่อ องค์การต่อไป

บรรณานุกรม

- กรรัตน์ ศักดิ์ศรี (2534) มนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) วารสารสุทธิปริทัศน์. 5, 13 (มิถุนายน – กันยายน 2533 : 110-115)
- จิราวรรณ หาดทรายทอง (2539) ความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาการประปานครหลวง วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉัตรชัย บุณนาค (2541) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ชวนชม กิจพันธ์ (2540) ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณสำนักงาน งบประมาณ วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยวัฒน์ ธนาคมชาคร (2549) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจ สารสนเทศและการสื่อสาร กรณีศึกษา บริษัท ซีเมนต์ จำกัด การศึกษาค้นคว้าอิสระ วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทิพย์วรรณ เทียมเก่า (2547) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ สหกรณ์ออมทรัพย์ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย การศึกษาค้นคว้าอิสระ วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทัศนีสัทธี ทวีผลสมเกียรติ (2548) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ลีโอ ทรานสปอร์ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด การศึกษาค้นคว้าอิสระ วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นภาพิณ โหมาควิน (2533) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร : ศึกษา เฉพาะกรณี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นางเยาว์ แก้วมรกต. 2542. ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของ
พนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปราโมทย์ บุญเลิศ (2545) การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของ
ข้าราชการสังกัดกรมอุตุนิยมวิทยา วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พรทิพย์ เตชะอาภรณ์ชัย (2543) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พรพรรณ ศรีใจวงศ์ (2540) ความผูกพันต่อองค์การของบรรณารักษ์ห้องสมุดของรัฐในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พัชรินทร์ สุภัทรอกนิษฐ์ (2543) ความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาพนักงานการตลาด
สำนักงานสาขาประจำประเทศไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ภาคนิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิตสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภัทริกา ศิริเพชร. (2541) ความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษา บริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์
น้ำมันพืช จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ยุวณิษฐ์ วสุพลเศรษฐ์ (2547) ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการระหว่าง
ประเทศ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วณิพันธ์ ฉัตรเนตร (2545) ความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานบริษัท เจ
เอส แอล จำกัด ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วัลลภ ลำพวย (2545) **ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์** กรุงเทพมหานคร.

วิลาวรรณ รพีพิศล (2549) **การบริหารทรัพยากรมนุษย์** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์วิจิตร
หัตถกร.

วรรณวรงค์ ศรีสุขคำ (2549) **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีพนักงาน
บริษัท มินิแบไทย จำกัด สาขาบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การศึกษาค้นคว้า
อิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**

คันสนีย์ เตชต์หงส์ (2546 : 69) **ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์การ กรณีศึกษา
พนักงานแล็กซี่กรประจำร้านบูทส์ วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.**

ศศิณา วิเชียร (2546) **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงาน บริษัท โอลซิม
เซอร์วิสเซส (เอเชีย) จำกัด การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**

เสนาะ ดิยาวี (2533) **การสร้างบรรยากาศเพื่อเพิ่มอิทธิพล การบริหารโดยใช้อิทธิพล
โครงการตำราเพื่อธุรกิจขนาดย่อม FAMD. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. น. 14-15.**

โสระญา เอมดวง (2548) **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทข้ามชาติ
กรณีศึกษา บริษัท เอ เอ เอ (ประเทศไทย) จำกัด วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**

อวยพร ประพฤติธรรม (2537) **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของวิทยากรย์
ในวิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**

- อรปภากร รัตน์ธีรบุญกร (2542) ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของ
ข้าราชการกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรฉัตร สรณานชนาวุธ (2545) ความผูกพันต่อองค์กรไม่หวังผลกำไรของพนักงาน : กรณีศึกษา
สถาบันคีนันแห่งเอเชีย วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารยา วลัยไชย (2546) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคาร ทหารไทย จำกัด
ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานใหญ่ ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อังกราวดี จุติสมวาร (2548) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเงินทุน
ธนชาติ จำกัด (มหาชน) การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Hrebiniak, L. and J. Alutto. "Personal and Role-Related Factors in the Development and
Organizational Commitment." *Administrative Science Quarterly*. 17 (December
1972) : 555-572.,1972
- Herzberg, F.M. Bernard and S. Block. *The Motivatio of Work*. New York:John Wiley &
Sons,1959
- John Greenberg. *Increasing employee retention through employee*. Retrieve January 16,
2006. from <http://www.leader-value.com>.
- Kelly, J., Prince, J. B. and B. Ashforth. 1991. *Organizational Behavior: Reading, Case and
Exercise. Ontario* : Prentice-Hall Canada Inc.

- Kinicki , A and R. Kreithner, (2003) **Organization Behavior, Key Concept, Skills and Jest Practices.** (International Edition). Boston: McGraw-Hillurwin
- Luthans, F. 1993. **Organization Behavior**, New York: Mc Graw-Hill Book Companies, Inc.
- Litwin , G.H. and J.A. Stringer. 1968. **Motivation and Organization Climate.** Boston : Harvard University Press.
- Maslow, A.H. **Motivation and Personality** New York : Harper & Row Publishers, 1970.
- Mowday, R. T., W. Port and R.M. Steers . **Employee-Organization Linkages The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover.** New York: Academic Press, 1982.
- Moorhead, G and R.W. Griffin (2001) **Organization Behavior , Managing People and Organization.** (Sixth Edition). Boston: Houghton Mifflin Company:
- Porter, L.W. and R.M.Streers. "Organizational Commintment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychuatric Technicians." **Journal of Applied Psychology.**59 (October 1974) : 603-609,1974
- Scholl, R.W. 2003. **Human Resource Strategies : Commitment and Control Approaches to Workforce Management.**
- Steers, Richard M. (1977) **Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment.**
In Administrative Science Quarterly. Vol 22. March, pp 28 , 46-56
- Stringer, R.2002 **Leadership and Organizational Climate : The Cloud Chamber Effect.**
New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Sheldon, M. **An Empirical Analysis of Organizational Identification** *Academy of Management Journal* 14 (March 1971) : 149-226., 1971.

Streers, R.M. **Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment** *Administrative Science Quarterly*. 22 (March 1977) : 46-56, 1977.

Vroom, V. **Management and Motivation**. New York: McGraw-Hill Book, 1970

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

คำถาม	Alpha
1. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในงานรับผิดชอบ	.873
2. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ ความคิด ริเริ่ม สร้างสรรค์ ตลอดเวลา	.868
3. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่น่าสนใจเพราะมีความหลากหลาย ท้าทาย ความสามารถ	.869
4. ท่านสามารถวางแผนปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเองภายในกรอบ กฎ ระเบียบของธนาคาร	.870
5. ท่านมีความรู้ ความสามารถเพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย	.870
6. ท่านทราบวัตถุประสงค์งานที่รับมอบหมายทุกครั้งเพื่อกำหนดกระบวนการและวิธีการ อย่างเหมาะสม	.871
7. หน่วยงานท่านมีการกำหนดโครงสร้างในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	.869
8. หน้าที่ความรับผิดชอบของท่านกำหนดไว้อย่างชัดเจน	.868
9. หน่วยงานของท่านมีการกระจายอำนาจความรับผิดชอบและตัดสินใจให้กับพนักงาน ในระดับต่างๆ	.869
10. พนักงานในหน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติงานได้ดี แม้ว่าจะไม่มีผู้บังคับบัญชา	.861
11. พนักงานในหน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ให้บรรลุ เป้าหมายที่ตั้งไว้	.866
12. พนักงานในหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานอย่างไม่มีมีความรับผิดชอบ แต่ให้งานเสร็จไปวัน ๆ	.875
13. งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ต้องประสานงานกับผู้ร่วมงานอื่นทั้งภายใน และ ภายนอก ธนาคาร	.870
14. ท่านคิดว่าการประสานงานกับบุคคลอื่นทั้งภายใน และภายนอกเป็นงานที่ท้าทาย	.872
15. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านต้องแก้ปัญหาเอง โดยลำพัง	.873
16. งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านได้สร้างความคุ้นเคยกับ เพื่อนร่วมงานและลูกค้า	.865
17. ท่านและเพื่อนร่วมงานเต็มใจ ให้ความความร่วมมือ ในกิจกรรมของหน่วยงาน	.865
18. พนักงานในหน่วยงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของ ธนาคาร	.866
19. หน่วยงานของท่านมีการจัดแบ่งสายการบังคับบัญชา อย่างเป็นระบบ ชัดเจน	.869
20. ท่านมีโอกาสมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการและเป้าหมายในการทำงานร่วมกับ ผู้บังคับบัญชา	.866
21. เมื่องานที่ปฏิบัติเกิดความผิดพลาด ผู้บังคับบัญชาจะให้คำแนะนำ และปรับปรุง	.868
22. ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน แม้จะมีความเห็นที่แตกต่างกัน	.866

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA) (ต่อ)

คำถาม	Alpha
23. การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน สายการบังคับบัญชาจนรู้สึกสับสน	.877
24. ผู้บริหารเห็นความสำคัญของพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน และปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค	.866
25. ผู้บังคับบัญชาเต็มใจสนับสนุนท่านในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง	.867
26. ท่านมีโอกาสในการฝึกอบรม พัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ	.867
27. เมื่อมีตำแหน่งงานที่ว่าง จะพิจารณาจากพนักงาน ภายในก่อน	.869
28. ท่านรู้สึกว่าการทำงานไปเรื่อย ๆ เป็นการสร้างฐานความมั่นคงในอาชีพ	.868
29. ท่านมั่นใจว่าจะไม่ถูกเลิกจ้าง หรือให้ออกจากงานโดยง่าย	.864
30. ท่านมีความรู้สึกวิตกกังวลที่อาจต้อง สูญเสียหรือยุบหน่วยงาน ไปในอนาคต	.874
31. ท่านคิดว่า วิสัยทัศน์ของชนชาติ เป็นวิสัยทัศน์ ที่เหมาะสม	.866
32. ท่านพยายามปรับความต้องการส่วนตัว ให้สอดคล้องกับ เป้าหมายของ ชนชาติ	.863
33. ท่านเห็นด้วยกับนโยบาย และวิธีการทำงานของ ชนชาติ	.865
34. ท่านภูมิใจที่จะบอกกับบุคคลทั่ว ๆ ไปว่าท่านเป็นพนักงานชนชาติ	.866
35. ท่านจะพยายามชี้แจงแก้ไขหากได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึง ชนชาติ ในทางเสียหาย	.865
36. กฎ ระเบียบต่าง ๆ ของชนชาติ สร้างปัญหามากกว่า แก้ปัญหา	.881
37. ท่านจะพยายามอย่างเต็มใจความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	.865
38. ท่านจะทุ่มเทให้กับการทำงาน แม้ว่าจะได้รับความตอบแทนไม่มากนัก	.868
39. ท่านยินดีทำงานเกินเวลาให้กับองค์กร เพราะเห็นว่า คุ่มค่าที่จะทุ่มเทให้	.868
40. ท่านเต็มใจทำงานให้เสร็จ แม้ว่าจะต้องมาทำงานในวันหยุดก็ตาม	.874
41. ถ้างานไม่เสร็จ ท่านมักจะนำมาทำต่อที่บ้านเสมอ	.871
42. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน แม้ว่าจะได้รับมอบหมายงานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบ	.868
43. ชนชาติ ประสบความสำเร็จท่านจะรู้สึกภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ	.867
44. เมื่อทำงานมานานขึ้นท่านรู้สึกผูกพันต่อชนชาติ มากขึ้น	.866
45. ท่านจะไม่คิดลาออกจากชนชาติ แม้ว่าจะมีโอกาไปทำงานอื่นที่มีตำแหน่งเงินเดือนสูงกว่า	.866
46. ท่านยินดี หากมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อความเหมาะสม	.872
47. จากประสบการณ์ที่ได้ทำงานกับชนชาติ ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งของชนชาติ	.867
48. ท่านพร้อมที่จะทำทุกๆ อย่าง เพื่อความก้าวหน้าของชนชาติ	.868
เฉลี่ยรวม	.871

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร
 กรณีศึกษา พนักงานธนาคารขนาดใหญ่ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานธนาคารขนาดใหญ่ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ทุกข้อ และขอขอบคุณทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. อายุ

1. () ต่ำกว่า 25 ปี

2. () 25 - 35 ปี

3. () 36 - 40 ปี

4. () 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. () ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. () ปริญญาตรี

3. () สูงกว่าปริญญาตรี

4. อัตราเงินเดือน

1. () ต่ำกว่า 15,000 บาท

2. () 15,001 - 25,000 บาท

3. () 25,001 - 35,000 บาท

4. () มากกว่า 35,000 บาท

5. สถานภาพการสมรส

1. () โสด

2. () สมรส

3. () หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

6. ระดับตำแหน่ง

1. () ระดับ 1-4 (ชต.-ชป.) 2. () ระดับ 5-7 (บต. 1-บก.1)
3. () ระดับ 8-10 (บก. 2 ขึ้นไป)

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1. () น้อยกว่า 5 ปี 2. () 5-10 ปี
3. () 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย \checkmark ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
4 หมายถึง เห็นด้วย
3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านลักษณะงาน					
1. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในงานรับผิดชอบ					
2. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ ตลอดเวลา					
3. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่น่าสนใจเพราะมีความหลากหลาย ท้าทาย ความสามารถ					
4. ท่านสามารถวางแผนปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง ภายในกรอบ กฎ ระเบียบของรชนชาติ					
5. ท่านมีความรู้ ความสามารถเพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย					

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6. ท่านทราบวัตถุประสงค์ในงานที่รับมอบหมายทุกครั้ง เพื่อกำหนดกระบวนการและวิธีการอย่างเหมาะสม					
ด้าน การรับรู้บรรยากาศ					
7. หน่วยงานท่านมีการกำหนดโครงสร้างในการ ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
8. หน้าที่ความรับผิดชอบของท่านกำหนดไว้อย่างชัดเจน					
9. หน่วยงานของท่านมีการกระจายอำนาจความรับผิดชอบ และตัดสินใจให้กับพนักงานในระดับต่างๆ					
10. พนักงานในหน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติงาน ได้ดี แม้ว่าจะไม่มีผู้บังคับบัญชา					
11. พนักงานในหน่วยงานของท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็ม ความสามารถ ให้บรรลุ เป้าหมายที่ตั้งไว้					
12. พนักงานในหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานอย่างไม่มี ความรับผิดชอบ แต่ให้งานเสร็จไปวัน ๆ					
ด้าน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน					
13. งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ต้องประสานงานกับ ผู้ร่วมงานอื่นทั้งภายใน และภายนอก องค์กร					
14. ท่านคิดว่า การประสานงานกับบุคคลอื่นทั้งภายใน และภายนอกเป็นงานที่ทำทนาย					
15. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านต้องแก้ปัญหาเอง โดยลำพัง					
16. งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านได้สร้างความคุ้นเคยกับ เพื่อนร่วมงานและลูกค้า					
17. ท่านและเพื่อนร่วมงานเต็มใจ ให้ความความร่วมมือ ในกิจกรรมของหน่วยงาน					
18. พนักงานในหน่วยงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการบังคับบัญชา					
19. หน่วยงานของท่านมีการจัดแบ่งสายการบังคับบัญชา อย่างเป็นระบบ ชัดเจน					
20. ท่านมีโอกาสมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการ และ เป้าหมายในการทำงาน ร่วมกับผู้บังคับบัญชา					
21. เมื่องานที่ปฏิบัติเกิดความผิดพลาด ผู้บังคับบัญชาจะให้ คำแนะนำ และปรับปรุง					
22. ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน แม้จะมีความเห็นที่แตกต่างกัน					
23. การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน สายการบังคับบัญชาจน รู้สึกสับสน					
24. ผู้บริหารเห็นความสำคัญของพนักงาน อย่างเท่าเทียมกัน และปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค					
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง					
25. ผู้บังคับบัญชาเต็มใจสนับสนุนท่านในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง					
26. ท่านมีโอกาสในการฝึกอบรม พัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ					
27. เมื่อมีตำแหน่งงานที่ว่าง จะพิจารณาจากพนักงาน ภายในก่อน					
28. ท่านรู้สึกว่าการทำงานไปเรื่อยๆ เป็นการสร้างฐานความ มั่นคงในอาชีพ					
29. ท่านมั่นใจว่าจะไม่ถูกเลิกจ้าง หรือให้ออกจากงาน โดยง่าย					
30. ท่านมีความรู้สึกวิตกกังวลที่อาจต้อง สูญเสียหรือยุบ หน่วยงานไปในอนาคต					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และการยอมรับค่านิยมขององค์กร					
1. ท่านคิดว่า วิสัยทัศน์ของธนาชาติ เป็นวิสัยทัศน์ที่เหมาะสม					
2. ท่านเห็นด้วยกับนโยบาย และวิธีการทำงานของ ธนาชาติ					
3. ท่านพยายามปรับความต้องการส่วนตัว ให้สอดคล้องกับเป้าหมายของธนาชาติ					
4. ท่านภูมิใจที่จะบอกกับบุคคลต่างๆ ไปด้วยว่าท่านเป็นพนักงานธนาชาติ					
5. ท่านจะพยายามชี้แจงแก้ไขหากได้ยิน บุคคลอื่นกล่าวถึงธนาชาติ ในทางเสียหาย					
6. กฎ ระเบียบต่าง ๆ ของธนาชาติ สร้างปัญหามากกว่าแก้ปัญหา					
ความเต็มใจ ทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร					
7. ท่านจะพยายามอย่างเต็มความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย					
8. ท่านจะทุ่มเทให้กับการทำงาน แม้ว่าได้รับความตอบแทนไม่มากนัก					
9. ท่านยินดีทำงานเกินเวลาให้กับองค์กร เพราะเห็นว่าคุ้มค่าที่จะทุ่มเทให้					

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
10. ท่านเต็มใจทำงานให้เสร็จ แม้ว่าจะต้องมาทำงานในวันหยุดก็ตาม					
11. ถ้างานไม่เสร็จ ท่านมักจะนำมาทำต่อที่บ้านเสมอ					
12. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน แม้ว่าจะได้รับมอบหมายงานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบ					
ความปรารถนาในการคงความเป็นสมาชิกในองค์กร					
13. อนาคต ประสบความสำเร็จท่านจะรู้สึกภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ					
14. เมื่อทำงานมานานขึ้นท่านรู้สึกผูกพันต่ออนาคต มากขึ้น					
15. ท่านจะไม่คิดลาออกจากอนาคต แม้ว่าจะมีโอกาสไปทำงานอื่นที่มีตำแหน่ง เงินเดือนสูงกว่า					
16. ท่านยินดี หากมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อความเหมาะสม					
17. จากประสบการณ์ที่ได้ทำงานกับอนาคต ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งของอนาคต					
18. ท่านพร้อมที่จะทำทุกๆ อย่าง เพื่อความก้าวหน้าของอนาคต					

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

(โปรดแสดงความคิดเห็นของท่าน เพื่อจะได้รวบรวมนำเสนอผู้บริหารระดับสูงต่อไป)

ในฐานะที่ท่านเป็นสมาชิกของอนาคต ท่านเห็นว่าธนาคารควรมีนโยบายหรือการดำเนินการอย่างไร เพื่อเสริมสร้างความผูกพันในธนาคารอนาคต จำกัด (มหาชน)

ความคิดเห็น.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสุพัตรา ชูภิกรณ์
วัน เดือน ปี	วันที่ 4 มกราคม 2507
สถานที่เกิด	อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สถานที่ทำงาน	ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยผู้จัดการ ส่วนงานบริหารหนี้เช่าซื้อ ฝ่ายปรับปรุงโครงสร้างหนี้