



ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14



ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

FACTORS RELATING TO THE ORGANIZATION'S COMMITMENT OF
KASIKORN BANK PUBLIC COMPANY LIMITED ZONE 14 OFFICERS



By
Suchada Promrak

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF ARTS

Program of Public and Private Management

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2010

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14" เสนอ โดย นางสาวสุชาดา พรหมรักษ์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทสนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศรีวงศ์)

..... / /

..... ผลงานวิทยานิพนธ์ที่ศึกษา กรรมการ
ระดับปริญญาตรี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประสพชัย พสุนนท์)

..... / /

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ)

..... / /

51601753 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สุชาดา พรหมรักษ์ : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด มหาชน เขต 14. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : อ.ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงศักริญา, 78 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14
จำนวน 159 คน เครื่องมือที่ใช้วิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Chi-Square และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับ
มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยม
ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่
องค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ตามลำดับ

2. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14
ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง ไม่มี
ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

3. ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 ใน
ภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน
งานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านผลประโยชน์ของงาน ด้านความมี
เอกลักษณ์ของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านความหลากหลายของงาน ตามลำดับ

4. ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต
14 ภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทัศนคติ
ต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กร
ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร และด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ตามลำดับ

5. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ คือ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของ
พนักงานในทุกขั้นตอน เพื่อมุ่งไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

51601753 : MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORD : FACTORS RELATING TO THE ORGANIZATION'S COMMITMENT

SUCHADA PROMRAK : FACTORS RELATING TO THE ORGANIZATION'S COMMITMENT OF KASIKORN BANK PUBLIC COMPANY LIMITED ZONE 14 OFFICERS. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : TANINRAT RATTANAPONGPINYO, Ph.D. 78 pp.

The main objectives of this research were: 1) to study the level of commitment of Kasikorn Bank PCL Zone 14 officers towards their organization; 2) to examine relevant factors which affect commitment of Kasikorn Bank Public Company Limited Zone 14 officers towards their organization.

The population used for this research was a sample of 159 Kasikorn Bank PCL Zone 14 officers. It was conducted by using a questionnaire, and statistical information analysis such as frequencies, percentages, means, standard deviation, chi – square and Pearson product moment correlation.

The findings of the study were as follows:

1. Kasikorn Bank PCL Zone 14 officers demonstrate a high level of commitment to their organization. Their commitment to the values and the goals of the organization ranks first, followed by their willingness to serve the organization, and their desire to remain as a member of the organization, respectively.

2. Personal characteristics such as age, marital status, gender, education, work positions, and years of services were not related to the commitment of Kasikorn Bank PCL Zone 14 officers towards their organization.

3. Job characteristics overall influenced the commitment of Kasikorn Bank PCL Zone 14 officers towards the organization. Jobs with an opportunity for social interaction rank the top, followed by receiving feedback on the job, the uniqueness of the job, level of independence, and variety, respectively.

4. Work experience was the determinant of officers commitment in Kasikorn Bank PCL Zone 14. The most important aspects of work experience that have been found to influence the commitment were group attitudes towards their organization and their co-workers, personal importance to organization, and rewards or the realization of expectations, respectively.

5. The suggestion of this research was that the organization should emphasize on the staffs participation for all the management process toward the effective goals organization.

Program of Public and Private Management Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2010

Student's signature

Independent Study Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐรัตนพงศ์กัญญา อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระที่เสียสละเวลาให้คำแนะนำ และชี้แนะแนวทางในทุกขั้นตอนของการดำเนินการวิจัย ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์แก่การทำวิจัยตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย รวมถึง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ ประธานกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เพื่อความถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้จัดการสาขาและเพื่อนร่วมงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่กรุณาสละเวลาเพื่อช่วยเหลือดำเนินการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณเพื่อนและพี่ๆ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน คณะวิทยาการจัดการ ทุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจ และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยดีตลอดระยะเวลาการศึกษา

ท้ายสุดนี้ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และคุณรัตนพรภักดิ์ รวมถึงญาติพี่น้องทุกๆ คนในครอบครัวที่ให้การสนับสนุนในสิ่งต่างๆ และคอยเป็นกำลังใจให้ งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	8
ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร	8
ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร	11
ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานกับความผูกพันต่อองค์กร.....	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
การทดสอบเครื่องมือ	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	34
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน และประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14.....	36
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14.....	47
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน	51
ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14.....	58
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	60
สรุปผลการวิจัย	60
อภิปรายผลการวิจัย	63
ข้อเสนอแนะ	66
ข้อเสนอแนะทั่วไป	66
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	66
บรรณานุกรม.....	68
ภาคผนวก	71
ประวัติผู้วิจัย	78

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สรุปประเด็นวิจัยจากศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
2	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	29
3	ค่าของคะแนนในแบบสอบถาม	32
4	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	34
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อ ลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน	37
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อ ลักษณะงาน ด้านความหลากหลายของงาน	38
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อ ลักษณะงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน.....	39
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อ ลักษณะงาน ด้านงานที่มีโอกาสปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น.....	40
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อ ลักษณะงาน ด้านผลป้อนกลับของงาน	41
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อ ลักษณะงาน ในภาพรวม	42
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อ ประสบการณ์การทำงาน ด้านความรู้สึคว่าตนมีความสำคัญในองค์กร....	42
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อ ประสบการณ์การทำงาน ด้านความรู้สึคว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้.....	43
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อ ประสบการณ์การทำงาน ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนอง จากองค์กร	44
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อ ประสบการณ์การทำงาน ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	46
15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อ ประสบการณ์การทำงาน ในภาพรวม.....	47

ตารางที่		หน้า
16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร.....	47
17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร	49
18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร.....	50
19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม	51
20	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามเพศ ...	51
21	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ ...	52
22	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตาม สถานภาพสมรส	53
23	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	53
24	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	54
25	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตาม ระดับตำแหน่ง.....	55
26	ผลการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อ องค์กรกับปัจจัยลักษณะงาน	56
27	ผลการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อ องค์กรกับปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน	57
28	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเสริมสร้าง ความผูกพันต่อองค์กร	58

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น และมีการแข่งขันกันในด้านต่างๆ มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและครบวงจร เป็นผลมาจากการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดมากขึ้น รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด ทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร คือ บุคลากร เนื่องจากบุคลากรในองค์กรเป็นตัวขับเคลื่อนในการทำงานตามแผนกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งทรัพยากรด้านบุคลากรเมื่อใช้แล้ว ไม่มีการเสื่อมสลาย สึกหรือ หรือหมดไป แต่สามารถพัฒนาเพิ่มคุณค่า และนำกลับมาใช้ได้อยู่เสมอ อีกทั้งจะมีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นสิ่งที่องค์กรจะต้องคำนึงถึง คือ ทำอย่างไรจึงจะสรรหาคณะที่มีความสามารถมาทำงานในองค์กร และเมื่อได้มาแล้วจะทำอย่างไรจึงจะพัฒนาบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงการรักษาบุคลากรเหล่านั้นไว้กับองค์กรให้นานที่สุด ด้วยเหตุนี้ความผูกพันขององค์กร จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องหันมาให้ความสนใจ เพราะหากคนในองค์กรมีความรัก และความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ก็จะมีความมุ่งมั่น ตั้งใจ และพร้อมที่จะทำงานให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถ

เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ช่วยยึดเหนี่ยวจิตใจให้บุคคลจงรักภักดีและทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาไปกับการปฏิบัติงาน และพัฒนาองค์กร ด้วยความรู้สึกรักว่าองค์กรเป็นส่วนหนึ่ง หรือเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับตนและเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งถ้าองค์กรใดที่มีสมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กรสูง องค์กรก็จะมีศักยภาพสูง รวมทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลย่อมสูงตามไปด้วย การที่สมาชิกมีความมั่นคง ยึดมั่นต่อองค์กร โดยทุ่มเทแรงกายแรงใจและใช้ความสามารถของตนให้เต็มที่ในการทำงาน และไม่มีความคิดหรือความต้องการที่จะลาออก โอน หรือย้ายไปปฏิบัติงานในองค์กรอื่น ซึ่งก็จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในอีกหลายๆ ปัจจัย ซึ่ง สเตียร์ (Steers 1977 : 46 - 47) ได้รวบรวมผลการศึกษานักวิชาการหลายๆ ท่านแล้ว พบว่า อิทธิพลหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันที่มี

ต่อองค์กร แบ่งปัจจัยหลักๆ ออกเป็นสามปัจจัยดังนี้ ปัจจัยแรก คือ ลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ภายใต้ลักษณะของบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลต่อความผูกพัน ปัจจัยที่สอง คือ ลักษณะของงาน ไม่ว่าจะเป็นความท้าทายของงาน โอกาสที่จะได้พบปะกับผู้อื่นและผลสะท้อนที่ได้รับจากการทำงาน ปัจจัยสุดท้าย คือ ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยมีอิทธิพลที่สำคัญทางด้านความผูกพันทางจิตวิทยาที่บุคลากรมีต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นด้านทัศนคติต่อองค์กร ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจขององค์กร ความคาดหวังจากผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร ความรู้สึกตนมีความสำคัญต่อองค์กร ทั้งสามปัจจัยนำไปสู่ ความผูกพันต่อองค์กรแสดงออกในลักษณะสามประการ คือ 1) ความเชื่อมั่นการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) มีความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร 3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ผลที่ได้รับได้แก่ ความต้องการที่จะอยู่กับองค์กร ความตั้งใจที่จะทำงานให้กับองค์กร การมีสมรรถภาพการทำงาน ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมากต่อผลสำเร็จและประสิทธิภาพขององค์กรนั้นๆ

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินที่ตั้งมานานกว่า 65 ปี ในช่วงที่ผ่านมาได้รับผลกระทบจากสภาวะเศรษฐกิจ ทำให้ธนาคารได้มีการปรับโครงสร้างองค์กร ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนากระบวนการทำงาน ทั้งในด้านระบบงาน ระบบการบริหารรวมทั้งปรับปรุงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อมุ่งสู่การเป็นสถาบันทางการเงินที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ เพื่อให้บรรลุภารกิจของกิจการในเครือธนาคารกสิกรไทย ที่มุ่งมั่นพัฒนาสู่การเป็นสถาบันการเงินที่หลากหลาย ด้วยคุณภาพระดับโลกโดยมีการผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 2553) นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญในการให้บริการ และเน้นให้ความสำคัญสูงสุดแก่ลูกค้าซึ่งช่องทางการให้บริการของธนาคาร มีหลากหลายช่องทาง แต่หนึ่งช่องทางที่สำคัญมากคือ ช่องทางสาขาที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยการให้บริการแก่ลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ เช่น ฝากถอน โอนเงิน ธุรกรรมเกี่ยวกับต่างประเทศ เปิดบัญชี สินเชื่อในด้านต่างๆ การให้คำปรึกษาทางการเงิน เป็นต้น รวมทั้งการแนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่เหมาะสมกับลูกค้าอยู่เสมอ บุคลากรของธนาคารจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่จะทำให้ธนาคารบรรลุภารกิจ และเป้าหมายของธนาคาร ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญในการที่จะรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย สนใจที่จะศึกษาระดับความผูกพัน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูล แนวทางในการสร้าง แรงจูงใจ และพัฒนา

ความรู้สึกรัก และผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะเป็นกลยุทธ์ในการรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติภารกิจขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายไว้กับธนาคารให้นานที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
2. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14
3. ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 จำนวนพนักงาน 159 คน ทั้งหมด 19 สาขา ดังนี้

ผลงานวิจัยนี้ศึกษา ระดับปริญญาตรี

2. สาขาตลาดอำเภอบางกรวย
3. สาขานนเจริญรัช
4. สาขานนพาณิชยกรรมธนบุรี
5. สาขานนลาดหญ้า
6. สาขาสวนผัก
7. สาขานนสิรินธร
8. สาขาธนบุรี
9. สาขาบางกรวย

10. สาขาบางขุนนนท์
11. สาขาบางพลัด
12. สาขาบางยี่ขัน
13. สาขาปิ่นเกล้า
14. สาขาพรานนก
15. สาขาโพธิ์สามต้น
16. สาขาศิริราช
17. สาขาโรงพยาบาลศิริราช
18. สาขาสถานีขนส่งสายใต้ พุทธมณฑล สาย 1
19. สาขาสะพานกรุงธน

ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรอิสระ

- 1.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง
- 1.2 ปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และผลป้อนกลับของงาน
- 1.3 ปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร

2. ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

- 2.1 ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร
- 2.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษาวิจัย การวิจัยในครั้งนี้ ใช้ระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2553 ถึงเดือน มีนาคม 2554

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้เลือกแบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของ สเตียร์ มาประยุกต์ใช้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

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

ปัจจัยลักษณะของงาน

1. ความมีอิสระในการทำงาน
2. ความหลากหลายของงาน
3. ความมีเอกลักษณ์ของงาน
4. งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
5. ผลป้อนกลับของงาน

ปัจจัยประสบการณ์การทำงาน

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

ความผูกพันต่อองค์กร

1. ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ตัวแปรตาม

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14
3. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 และเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารองค์กรในการศึกษาปรับปรุง และวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ที่จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารงาน ของธนาคารกสิกรไทย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล** หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 14 ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่
 - 1.1 เพศ หมายถึง เพศของพนักงาน ซึ่งระบุเป็นชาย หรือ หญิง
 - 1.2 อายุ หมายถึง อายุปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 1.3 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพสมรส หรือ สถานภาพโสด
 - 1.4 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุด
 - 1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน
 - 1.6 ระดับตำแหน่ง หมายถึง ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายใน

องค์กร

2. **ปัจจัยลักษณะงาน** หมายถึง คุณลักษณะที่เกี่ยวของับการทำงาน ได้แก่

- 2.1 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ความมีอำนาจในการตัดสินใจในการทำงานที่รับผิดชอบ
- 2.2 ความหลากหลายของงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ต้องการความรู้ความสามารถในการทำงาน
- 2.3 ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง ความเข้าใจในวิธีการทำงานอย่างถ่องแท้ ตั้งแต่การเริ่มต้น และสิ้นสุดของงาน
- 2.4 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะการทำงานที่มีโอกาสได้ติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น

2.5 ผลป้อนกลับของงาน หมายถึง การที่ทำงานแล้วมีโอกาสได้รับรู้ถึงผลการปฏิบัติงานของตน

3. ปัจจัยประสพการณ์การทำงาน หมายถึง สภาพการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับในองค์กร

3.1 ความสำคัญของตนต่อองค์กร หมายถึง ความรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับบทบาทของตนเองในองค์กรว่า ได้รับการยกย่อง การยอมรับ และให้ความสำคัญจากองค์กรและเพื่อนร่วมงาน

3.2 ความพึงพอใจขององค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานทางด้านกายภาพ และความมั่นคงในชีวิตแก่สมาชิกในองค์กร

3.3 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึง ความปรารถนาของพนักงานที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรในเรื่องต่างๆ เช่น ความก้าวหน้าในอาชีพ

3.4 ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร หมายถึง แนวโน้มความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กรว่าเป็นไปในทิศทางใด

4. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 14 ที่มีต่อองค์กร ได้แก่

4.1 ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การเชื่อมั่นในองค์กรและพร้อมปฏิบัติตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้

4.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร หมายถึง ความเต็มใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

4.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

5. พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14

6. องค์กร หมายถึง ศูนย์รวมของพฤติกรรมของผู้เป็นสมาชิกร่วม หรือเป็นศูนย์ของพฤติกรรมของคนที่ทำกร่วมกัน ซึ่งในที่นี้หมายถึง พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 มีสาขาทั้งหมด 19 ดังนี้ สาขาเจริญสุขนิทวงศ์ 11 สาขาลาดอําเภอบางกรวย สาขานนเจริญรัช สาขาถนนพาณิชย์การธนบุรี สาขานนลาดหญ้า สาขานนสวนผัก สาขานนสิรินธร สาขาธนบุรี สาขาบางกรวย สาขาบางขุนนนท์ สาขาบางพลัด สาขาบางยี่ขัน สาขาปิ่นเกล้า สาขาพรานนก สาขาโพธิ์สามต้น สาขาศิริราช สาขาโรงพยาบาลศิริราช สาขาสถานีขนส่งสายใต้พุทธมณฑลสาย 1 สาขาสะพานกรุงธน

บทที่ 2

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ
ความผูกพันขององค์กรตามลำดับ ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.3 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานกับความผูกพันต่อองค์กร
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันขององค์กร

1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพราะทำให้สามารถ
อธิบายพฤติกรรมของคนในองค์กรได้ หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้ว
ย่อมนำพาองค์กรบรรลุเป้าหมายได้ นักวิชาการหลายท่านจึงให้ความสนใจ และได้ทำการศึกษาเรื่อง
ความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

กรณี มหานนท์ (2529 : 94) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรโดยแยกเป็น 2
ลักษณะ คือ ความผูกพันที่เป็นทางการ (Formal attachment) ซึ่งแสดงออกทางพฤติกรรมโดยการไป
ปรากฏตัวทำงานตามที่กำหนด และความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก (Commitment) ซึ่งหมายถึง
พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง
โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้างและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์กรจะได้บรรลุถึง
เป้าหมายได้สะดวกขึ้น

มานิตย์ มัลลวงค์ (2548 : 9) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง
ความรู้สึกดีๆ ในด้านบวกที่เกิดขึ้นแก่สมาชิกในองค์กร ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรหลายๆ

ด้าน คือ สมาชิกจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร รวมทั้งทุ่มเทกำลังกายกำลังใจ ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ ให้กับองค์กรอย่างเต็มที่

นภาพิณ โหมาศวิน (2533 : 16) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร คือ การมีเป้าหมายสอดคล้องกับองค์กร ความต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรและความเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533 : 14) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร การที่สมาชิกในองค์กรมีความผูกพันและความซื่อสัตย์ต่อองค์กรในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กรและการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

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

บุชานัน (Buchanan 1947, อ้างถึงใน นภาพิณ โหมาศวิน 2533 : 14) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความรักใคร่ของสมาชิกที่จะยึดติดกับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. การแสดงตน (Identification) หมายถึง การแสดงออกของสมาชิกถึงความภาคภูมิใจต่อองค์กรและการยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร

2. การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) หมายถึง การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรของสมาชิกตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) หมายถึง ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกโดยแสดงออกถึงความยึดมั่นในองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

เชลดอน (Sheldon 1987, อ้างถึงใน อุษณะ อำนาจสกุลฤทธิ 2551 : 7) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของเขากับองค์กรผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกขององค์กร แสดงให้เห็นถึงความผูกพันอย่างแนบแน่นแน่นแฟ้นของสมาชิกที่มีต่อองค์กร โดยแสดงออกมาในรูปของ

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร เป็นทัศนคติและความเชื่อของบุคลากรที่มีความเชื่อถือยอมรับและพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีความเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายที่องค์กรกำหนดรวมถึงความรู้สึกว่าเป้าหมายและคุณค่าของตนเองคล้ายคลึงกับองค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมากจะเห็นว่าการ หนทางที่จะสามารถทำประโยชน์แก่องค์กรได้ คือการร่วมกิจกรรมและทำตามคุณค่า อุดมการณ์ และเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น บุคคลกลุ่มนี้จึงมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2. ความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานในองค์กรอย่างมีเต็มความสามารถเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนางานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายแม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทนก็ตาม รวมถึงการเสียสละความส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์กร

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กร โดยที่บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรยังคงอยู่กับองค์กรไม่ปรารถนาจะไปจากองค์กรถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลตอบแทนมากกว่า มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กรและพร้อมที่จะบอกคนอื่นว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กร รวมทั้งมีความคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

สตีเออร์ส (Steers 1977 : 46) ให้ความหมายว่า ความผูกพันขององค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น เป็นความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีความเต็มใจจะทำงานหนักเพื่อดำเนินภารกิจขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะแสดงออกโดย

1. มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร
2. มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร
3. มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

พอร์เตอร์ และคณะ (Porter and others 1974 : 30) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันทางทัศนคติ (Attitudinal Commitment) และความผูกพันทางพฤติกรรม (Behavioral Commitment) ดังนี้

1. ความผูกพันทางทัศนคติ หมายถึง บุคคลจะมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและผูกพันในฐานะเป็นสมาชิกขององค์กร

2. ความผูกพันทางพฤติกรรม หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกของสมาชิกต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องหรือคงเส้นคงวาในการทำงานไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่ไม่โยกย้ายไปไหนอาจมาจากการได้เปรียบเทียบอย่างถ่วงแล้วถึงผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้นไม่คุ้มค่า

ชาลี วัตต์ (Watts, อ้างถึงใน อภิรัช ศรีเมือง 2549 : 34 - 38) ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์กรว่า คือ ความมุ่งมั่นและความสามารถที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร หรือเป็นระดับความพยายามอย่างละเอียด รอบคอบ อุทิศเวลา สติปัญญา และแรงงานลงไปในงาน ซึ่งการแสดงออกถึงความผูกพันในความหมายนี้จะต้องมีความตั้งใจ (The Will) ของพนักงานที่ประกอบไปด้วยความรู้สึกริเริ่มเป้าหมาย ห่วงเห่นและภูมิใจ ซึ่งทำให้พยายามอย่างสุดความสามารถในการทำงาน และมีวิธีการ (The way) คือ แหล่งทรัพยากร การสนับสนุน เครื่องมือ อุปกรณ์จากองค์กร เพื่อนำไปใช้ในการสร้างความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยสรุป การสร้างความผูกพันเป็นเรื่องของพฤติกรรม เพราะเป็นการสร้างความรู้สึกห่วงเห่น ผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์กร และต้องมีการจัดการที่ทำให้คนมีความรู้สึกเช่นนี้ด้วย

อัลฟรา เมเซอร์ (Measure, อ้างถึงใน สวินีย์ แก้วมณี 2549 : 10 - 16) ให้คำจำกัดความของคำว่าผูกพัน คือ ระดับความสำนึกและการมีส่วนร่วมของพนักงานที่มีต่อองค์กร และค่านิยมขององค์กร ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องการความสัมพันธ์ทั้งสองฝ่ายระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน

สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กร คือ การที่พนักงานมีความตั้งใจ เต็มใจ และทุ่มเท ที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ตลอดจนมีความภูมิใจในองค์กร และมีความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างหนึ่งของสมาชิกองค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยนำพาให้องค์กรมีประสิทธิภาพและอยู่รอดในปัจจุบัน นักวิชาการหลายท่านได้อธิบายไว้ดังนี้

จารุณี วงศ์คำแน่น (2537 : 20) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กร 5 ประเด็น ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราเข้า - ออกงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน และค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน
2. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน
3. ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
4. มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

5. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลจากการที่สมาชิกในองค์กร มีความรักความผูกพันต่อองค์กรของตน

กรณี มหานนท์ (2529 : 97) อธิบายว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกดังกล่าว มักมีความรู้สึกผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากพอสมควรในการทำงานในองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับเหนือคนอื่น

สตีร์ส (Steers 1977 : 48) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายอัตราการเข้า - ออกจากงานของสมาชิกองค์กร ได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีก กล่าวคือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลตอบสนองต่อองค์กร โดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น

2. ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้จะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่ก็จะอยู่อย่างมั่นคง

ผลงานวิจัยนี้ศึกษา ระดับปริญญาตรี

3. เป็นตัวชี้ถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร

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

ผลดีต่อองค์กร คือ หากองค์กรมีการสื่อสารที่ดีกับพนักงานและสามารถสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กร ได้อย่างแท้จริง องค์กรจะสามารถลดอัตรา การขาดงาน โดยได้รับผลตอบแทนจากลูกค้าดีขึ้น และมียอดขายเพิ่มสูงขึ้น

ผลดีต่อพนักงาน คือ พนักงานมีสัมพันธภาพที่เหนียวแน่นกับผู้บริหาร โดยได้รับการสื่อสารที่ชัดเจนจากผู้บริหาร และมีแนวทางที่ชัดเจนในการตั้งเป้าหมายในการทำงานให้ดีที่สุด

รวมถึงการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้พนักงานจะรู้สึกถึงคำมั่นสัญญาขององค์กรและทุ่มเทเพื่อผลงานที่เป็นเลิศ

แต่หากพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีผลเสีย คือ

1. อัตราการเข้า - ออกของพนักงานสูงพนักงานจะลาออก โดยใช้ความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่ในการหาที่ทำงานแห่งใหม่ หากพวกเขาารู้สึกไม่ผูกพันต่อองค์กรที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน

2. ผลการปฏิบัติงานลดน้อยลงเนื่องจากความสามารถของพนักงานลดลง

3. องค์กรต้องสูญเสียเวลาและเงินไปกับกิจกรรมและการพัฒนาพนักงานที่ลาออกไปจากองค์กรด้วยความสูญเปล่า

4. ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานลดลง เนื่องจากพนักงานที่เหลืออยู่อาจต้องรับภาระงานหน้าที่มากเกินไป โดยปัญหาที่พนักงานคนเก่าทิ้งไว้อาจยังไม่ได้รับการแก้ไข ซึ่งอาจเป็นเหตุขัดขวางการเกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานคนอื่น ๆ ด้วย

สรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกของบุคคลกับจุดมุ่งหมายขององค์กร สามารถแสดงออกทางพฤติกรรม และความรู้สึก ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และเป็นผู้มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งที่ดีขององค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรนี้สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า - ออก จากการเป็นสมาชิกขององค์กรด้วย

1.3 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานกับความผูกพันองค์กร

จากความสำคัญของความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรดังกล่าวข้างต้นทำให้นักวิชาการและนักวิจัยพยายามศึกษาค้นคว้าหาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร ได้แก่

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

อายุ จากการศึกษพบว่า ยิ่งสมาชิกขององค์กรมีอายุมากขึ้นเท่าไรก็จะมี ความผูกพันกับองค์กรมากขึ้นเท่านั้นเนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์ในองค์กร ไว้มากนั่นคือ ตัวแปรในด้านอายุมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร

เพศ จากการศึกษพบว่า เพศหญิงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้ อาจเป็นผลมาจากข้อจำกัดทางด้านอาชีพมากกว่า เนื่องจากเพศหญิงค่อนข้างจะหางานทำได้ยากกว่าเพศชาย จึงมีความรักและผูกพันต่อองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่มากกว่า ผู้หญิงมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงงานน้อยกว่าผู้ชาย

ระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรแบบผกผัน คนที่มีการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าคนที่มีการศึกษาค่ำกว่า เนื่องจากคนที่มีการศึกษาสูงมักจะมีความผูกพันต่อวิชาชีพของตนเองมากกว่าความผูกพันต่อองค์กร

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร จากการศึกษาพบว่า สมาชิกในองค์กรที่ทำงานอยู่กับองค์กรนานมากเท่าไร ก็ยิ่งมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น เนื่องจากการมีอายุงานมาก แนวโน้มในการยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรรวมทั้งความผูกพันต่อองค์กรจะมีมากขึ้น

ระดับตำแหน่ง จากการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรสมาชิกขององค์กรที่ครองตำแหน่งสูงขึ้น จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น เนื่องจากการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจะทำให้สามารถเข้าถึงรางวัลตอบแทนที่สำคัญขององค์กร

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

1. ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อหน่วยงานหรือได้รับการยอมรับจากองค์กร ซึ่งการยอมรับจากองค์กรเป็นเสมือนรางวัลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน รู้สึกว่าเขาสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรได้ และการปฏิบัติงานของเขาได้รับการยอมรับว่ามีคุณค่า การยอมรับแสดงได้หลายลักษณะ เช่น การได้รับรางวัล การได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับเชื้อเชิญทางสังคม ทำให้สถานภาพทางองค์กรสูงขึ้น ซึ่งการยอมรับจากองค์กรมากเท่าใดก็จะต้องมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น เนื่องจากเขาเห็นว่าองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของเขาที่จะทำให้อื่นๆ ยอมรับและสรรเสริญตนได้

2. ความน่าเชื่อถือและพึงพอใจขององค์กร จากการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันขององค์กรของสมาชิกด้วย กล่าวคือ หากสมาชิกรู้สึกว่าคุณค่าที่เขาทำงานอยู่ด้วยความน่าเชื่อถือและมีคุณค่าเพียงพอ เขาก็จะมีความรู้สึกพอใจที่ทำงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ และมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรตามไปด้วย จากการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความมีชื่อเสียงของหน่วยงาน และความมีเกียรติของวิชาชีพกับความจงรักภักดี ของอาจารย์มหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา พบว่า ความรู้สึกมีเกียรติชื่อเสียงในสถาบันมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกจงรักภักดีต่อสถาบันหรือองค์กร ซึ่งความจงรักภักดีเป็นส่วนหนึ่งของความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความมั่นคงในการทำงาน หากผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าหน่วยงานที่เขาทำงานอยู่ไม่ได้สร้างความมั่นใจว่าเขาจะถูกไล่ออกอย่างไม่ชอบธรรมก็จะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่รู้สึกมั่นคงในการทำงานกับองค์กรและขาดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรนั้น

3. ทักษะของผู้ร่วมงานต่อองค์กร จากการศึกษาพบว่า เป็นตัวกำหนดระดับความผูกพันต่อองค์กรหนึ่ง เนื่องจากสมาชิกจะได้รับอิทธิพลจากการเข้าสังคมกับกลุ่มผู้ร่วมงานและหากกลุ่มผู้ร่วมงานส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและมีความผูกพันกับองค์กรสมาชิกผู้นั้นก็จะมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีและมีความผูกพันต่อองค์กรด้วย

4. ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร หรือ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งก็เช่นเดียวกับปัจจัยข้างต้น กล่าวคือ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากการปฏิบัติงานเมื่อเปิดโอกาสให้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเพื่อตอบสนองความต้องการ ดังนั้น หากสมาชิกขององค์กรมีความพึงพอใจการเลื่อนตำแหน่งขององค์กรแล้วก็มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากไม่พอใจในระบบการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งก็จะทำให้ขาดความผูกพันต่อองค์กร

ดันแฮม และ แกลสตันเด้า (Dunham and Castaneda 1994, อ้างถึงใน นงเยาว์ แก้วมรกต 2542 : 22) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้าน ดังนี้

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

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรได้แก่

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

เซอร์ริงตัน (Cherrington 1994, อ้างถึงใน สามารถ สุภรัตน์อาภรณ์ 2544 : 17) ได้สรุปความผูกพันต่อองค์การว่าเกิดจากปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ผู้ที่มีอายุมากและมีอายุการทำงานในองค์การนาน จะมีความผูกพันต่อองค์การสูง ผู้ที่มีแรงจูงใจภายในมากจะมีความผูกพันมาก เพศหญิงมีแนวโน้มผูกพันต่อองค์การมากกว่าเพศชาย ตลอดจนผู้ที่มีการศึกษาน้อยจะผูกพันต่อองค์การมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง

2. ลักษณะของงาน ได้แก่ การได้ทำงานที่มีความสำคัญ การได้มีส่วนร่วมในงาน จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การสูง และหากมีความขัดแย้งในบทบาทและเกิดความสับสนในงาน จะทำให้มีความผูกพันต่อองค์การลดลง

3. ลักษณะขององค์การ ได้แก่ องค์การที่มีการกระจายอำนาจ และการให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ

4. ลักษณะประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน การคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์การ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์การ และเห็นว่าองค์การเป็นที่พึงได้

สกาวิรัตน์ อินทสมบัติ (2543 : 37 - 38) ได้สรุปปัจจัยหรือสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การ
2. ลักษณะของบทบาทและงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานที่มีความสำคัญ งานที่มีบทบาทชัดเจน และบทบาทที่สอดคล้องกับตนเอง
3. ลักษณะด้าน โครงสร้างขององค์การ ได้แก่ ระบบขององค์การที่มีแบบแผน การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการบริหาร และการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การ

4. ประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อผู้ร่วมงานในองค์การ การพึ่งพา ผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ

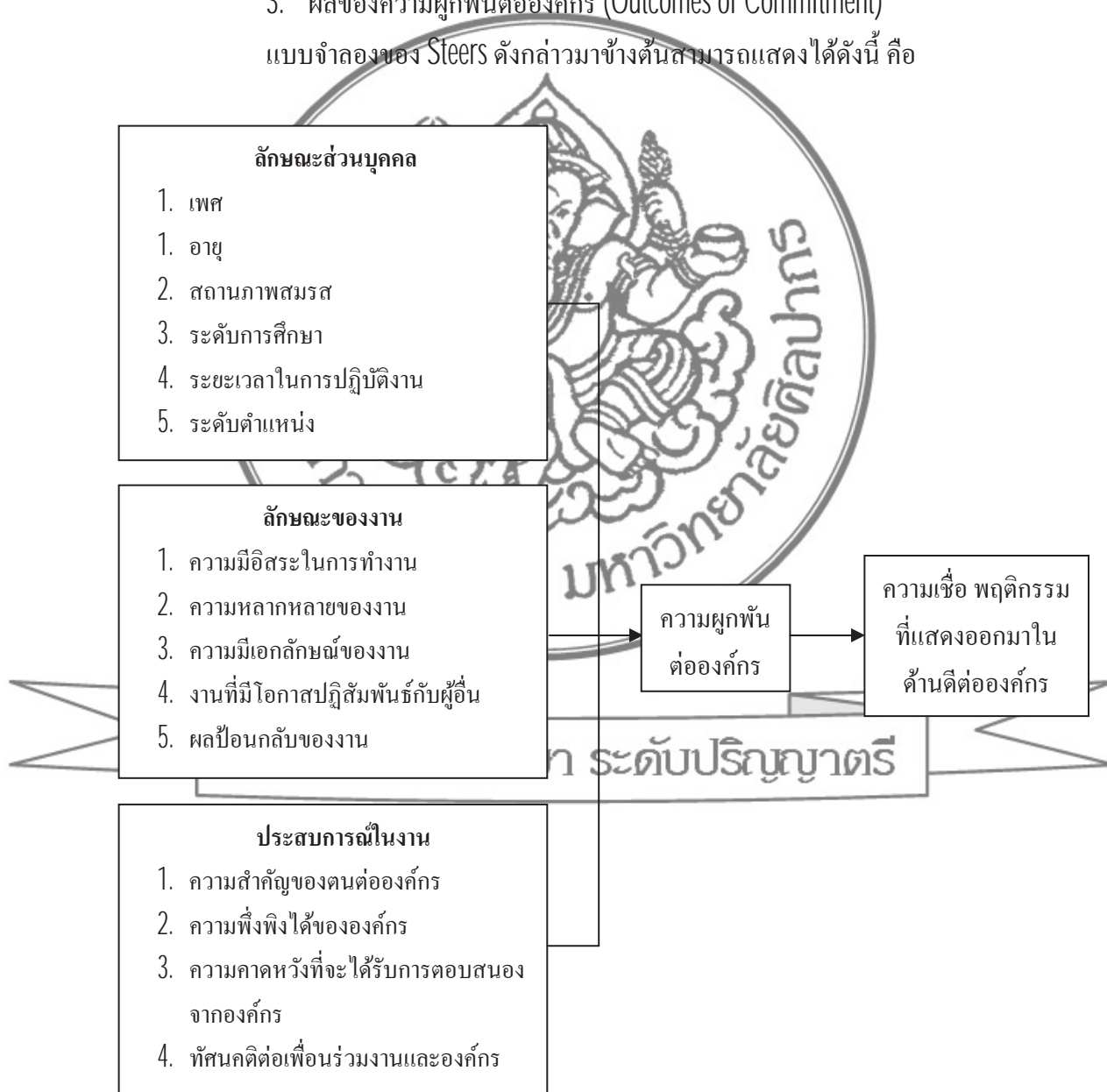
พอร์เตอร์ และคณะ (Porter and others 1974 : 290) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความเข้มข้นของความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน และมีความเกี่ยวข้องกับองค์กร โดยเฉพาะ ซึ่งแสดงออกในลักษณะ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. มีความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร
3. มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

สตีเยร์ส (Steers 1977 : 46) ได้รวบรวมผลการศึกษานักวิชาการหลายท่าน แล้วนำมาสร้างกรอบแนวความคิดเพื่อศึกษาถึงที่มา หรือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อองค์กร และผลที่ตามมาของการมีความผูกพันต่อองค์กร และได้นำเสนอแบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งแบบจำลองออกเป็น 3 ส่วนสำคัญ คือ

1. ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents of Commitment)
2. ลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร (Commitment)
3. ผลของความผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of Commitment)

แบบจำลองของ Steers ดังกล่าวมาข้างต้นสามารถแสดงได้ดังนี้ คือ



ภาพที่ 2 แบบจำลองของ Steers

จากแบบจำลองของ Steers ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่า Steers ได้แสดงปัจจัยที่กำหนดต่อความผูกพันต่อองค์กรไว้ค่อนข้างชัดเจน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง
2. ลักษณะของงาน (Job Characteristics) หมายถึง สภาพการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับผิดชอบอยู่ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลงานป้อนกลับ
3. ประสบการณ์ในงาน (Work Experiences) หมายถึง สภาพการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทำสนคิดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก และเป็นคุณสมบัติที่องค์กรทุกๆ องค์กรควรมีเนื่องจากความผูกพันจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานในองค์กรอย่างเต็มที่ มีความมุ่งมั่น ตั้งใจ ทุ่มเทร่างกายแรงใจ พร้อมทั้งจะยอมรับเป้าหมายขององค์กรและมีความปรารถนาที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ Steers มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 โดยผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง

1.2 ปัจจัยลักษณะของงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และผลป้อนกลับของงาน

1.3 ปัจจัยประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ความสำคัญของตนต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทำสนคิดต่อเพื่อนร่วมงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

2.1 ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

2.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร

2.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิชวดี ไตวัลย์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่ พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่ อยู่ในระดับผูกพัน โดยพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อด้านองค์กรในด้านองค์กรในระดับเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านงานตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ องค์ประกอบด้านภาวะผู้นำ และด้านองค์กร ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ได้แก่ ระดับตำแหน่ง ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร

เนตรนภา นันทพรวิญญู (2551) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานบริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานบริษัทเซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 456 คน วิธีการวิจัยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร รองลงมาคือด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เซ็นทรัล รีเทลแตกต่างกันได้แก่ สถานภาพ รายได้ และอายุงาน

วารุณี คำแก้ว (2550) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันของพนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่

พนักงานของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 320 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงาน พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับงานกับระดับความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงาน พบว่า ทุกปัจจัยเกี่ยวกับงาน เช่น งานที่รับผิดชอบ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และบรรยากาศที่ทำงาน ล้วนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวกระดับปานกลาง

มานิตย์ มัลลวงค์ (2548) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับเป็นจริงมาก มีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรทุกปัจจัย สำหรับปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยสุดท้ายคือประสบการณ์ในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้วยเช่นเดียวกัน

อารีย์ ใจหนักแน่น (2547) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศรีธัญญา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับ การศึกษา อายุราชการ ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร กลุ่มงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ระเบียบกฎเกณฑ์ในองค์กร แรงจูงใจในงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ประสบการณ์และความต้องการการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายงาน และความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เบญจมาภรณ์ นวลิมป์ (2546) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรกรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงครามและสาขาสมุทรสาคร เป็นการศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง แบบ เฉพาะเจาะจง จำนวน 42 โดยใช้ทฤษฎีของ R.M. Steers 3 ด้าน อันได้แก่ (1) ปัจจัยด้านลักษณะบุคคล (2) ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (3) ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ใช้แบบสอบถามตอบด้วยตนเอง (Self - Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แปลความหมายค่าคะแนนออกเป็น 3 ระดับได้แก่ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางในปัจจัยด้านลักษณะบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อัตราเงินเดือน ของพนักงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนเพศ

สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อองค์กร ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมพนักงานมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในระดับปานกลาง และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

จุฑาภา สุกจิตกุลชัย (2546) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ในศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ในศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพจำนวน 126 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ในศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ในศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ พบว่าลักษณะภูมิหลังส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน แต่ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย และประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิสิทธิ์ รัชชาวงศ์ (2545) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันของบุคลากรสังกัดศูนย์พัฒนาปิโตรเลียมภาคเหนือ กรมการพลังงานทหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันของบุคลากรและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันของบุคลากร สังกัดศูนย์พัฒนาปิโตรเลียมภาคเหนือ กรมการพลังงานทหาร กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม พบว่า บุคลากรสังกัดศูนย์พัฒนาปิโตรเลียมภาคเหนือ กรมการพลังงานทหาร มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

เพ็ญนิภา แสงชื่น (2545) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณี สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ พบว่า พนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์มีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การยอมรับเป้าหมายขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ความคงไว้ซึ่งสถานภาพสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

เนาวรัตน์ โคมวัฒนา (2542) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เอื้อต่อความผูกพันของผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหาร บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาในภาค 2 พบว่า ผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย สาขาในภาค 2 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 42.6 ปี ส่วนใหญ่สมรสแล้ว (ร้อยละ 86.7) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากถึงร้อยละ 66.7 ปริญญา

โทร้อยละ 33.3 มีรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุดร้อยละ 63.4 ระยะเวลาการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ย 20.25 ปี ระดับความผูกพันของผู้บริหาร บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาในภาค 2 ที่มีต่อ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านบริหารจัดการ ด้านรางวัลการทำงาน มีระดับความผูกพันต่อธนาคารอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88, 3.85 และ 3.98 ตามลำดับ

จิราวรรณ หาดทรายทอง (2539) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง พบว่าประเด็นความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประเด็นความเต็มใจที่ทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กรที่อยู่ในระดับสูง ความแตกต่างเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน และระดับตำแหน่ง) ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร แต่แตกต่างเกี่ยวกับลักษณะของงาน (ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และผลป้อนกลับของงาน) และความแตกต่างเกี่ยวกับประสบการณ์ในงาน (ความสำคัญของตนต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรและทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ก่อให้เกิดความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร

นภาพิณ โทมาศวิน (2533) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า ข้าราชการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และพบว่าปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร และลักษณะงาน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

ตารางที่ 1 ผลงานวิจัยจากศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย	ประเด็นวิจัย	ตัวแปร	
		อิสระ	ตาม
นิริวดี ไตวัลย์ (2551)	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่	เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง	ความผูกพันต่อองค์กรในด้าน 1. ด้านองค์กร 2. ด้านภาวะผู้นำ 3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 4. ด้านงาน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ประเด็นวิจัย	ตัวแปร	
		อิสระ	ตาม
เนตรนภา นันทพรวิญญู (2551)	ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด	ปัจจัยส่วนบุคคล	ความผูกพันต่อองค์กรในด้าน 1. ด้านความคาดหวังที่จะ ได้รับการตอบสนอง จากองค์กร 2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท เพื่อองค์กร 3. ด้านความปรารถนาที่จะ เป็นสมาชิกขององค์กร
วารุณี คำแก้ว (2550)	ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคาร ไทยธนาकार จำกัด (มหาชน)	1. ปัจจัยส่วนบุคคล 2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ งานที่ รับผิดชอบ ค่าตอบแทนและ สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน และบรรยากาศที่ ทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร
มานิตย์ มัลลวงค์ (2548)	ความผูกพันต่อองค์กรของ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตภาคพายัพ	1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน 2. ปัจจัยลักษณะงาน 3. ปัจจัยประสบการณ์ในงาน	ความผูกพันต่อองค์กร
อารีย์ ใจหนักแน่น (2547)	ความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากร โรงพยาบาล ศรีธัญญา	1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรสรายได้ ระดับ การศึกษาอายุราชการ ระยะเวลาปฏิบัติงานใน องค์กร กลุ่มงาน 2. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ 3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับ ประสบการณ์ในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ประเด็นวิจัย	ตัวแปร	
		อิสระ	ตาม
เบญจมาภรณ์ นวลิขี (2546)	ความผูกพันของพนักงานต่อ องค์กร กรณีศึกษาธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และ สาขาสมุทรสาคร	1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน ระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน 2. ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ 3. ปัจจัยประสบการณ์ในงาน ที่ปฏิบัติ	ความผูกพันต่อองค์กร
คุณดาว ศุภจิตกุลชัย (2546)	ความผูกพันต่อองค์กรของ เจ้าหน้าที่ในศูนย์ วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา	1. ลักษณะภูมิหลังส่วนบุคคล 2. ลักษณะงานที่ได้รับ มอบหมาย 3. ประสบการณ์ที่ได้จากการ ทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร
เพ็ญนิภา แสงชื่น (2545)	ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณี สำนักงาน ทรัพย์สินสงวน พระมหากษัตริย์		ความผูกพันต่อองค์กรในด้าน 1. การยอมรับเป้าหมายของ องค์กร 2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความ พยายามเพื่อองค์กร 3. ความคงไว้ซึ่งสถานภาพ สมาชิกขององค์กร
อภิสิทธิ์ รักษาวงศ์ (2545)	ความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากรสังกัดศูนย์พัฒนา จิโตรเลียมภาคเหนือ กรมการพลังงานทหาร	ปัจจัยส่วนบุคคล	ความผูกพันต่อองค์กร
เนาวรัตน์ โลมวัฒนา (2542)	ปัจจัยที่เอื้อต่อความผูกพัน ของผู้บริหารธนาคาร กสิกรไทย ศึกษาเฉพาะกรณี ผู้บริหาร บมจ. ธนาคาร กสิกรไทย สาขาในภาค 2	1. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ ปฏิบัติ 2. ปัจจัยด้านบริหารจัดการ 3. ปัจจัยด้านรางวัลการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ประเด็นวิจัย	ตัวแปร	
		อิสระ	ตาม
จิราวรรณ หาดทรายทอง (2539)	ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานการประปา นครหลวง	1. ลักษณะส่วนบุคคล 2. ลักษณะของงาน 3. ประสบการณ์ในงาน	ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ 1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ในการยอมรับเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร 2. ความปรารถนาอย่างแรง กล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็น สมาชิกภาพขององค์กร 3. ความเต็มใจที่ทุ่มเทความ พยายามอย่างเต็มที่เพื่อ ประโยชน์ขององค์กร
นภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความ ผูกพันของสมาชิกในองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	1. ปัจจัยส่วนบุคคล 2. ปัจจัยลักษณะงาน	ความผูกพันต่อองค์กร

3. ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรในรูปแบบธนาคารพาณิชย์ เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท และพนักงานชุดแรกเริ่มเพียง 21 คน ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งเป็นต้นมา ธนาคารกสิกรไทยเติบโตอย่างมั่นคง ณ วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2553 มีทุนจดทะเบียน 30,486 ล้านบาท มีสินทรัพย์จำนวน 1,455,703 ล้านบาท เงินรับฝากจำนวน 1,028,527 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อจำนวน 978,566 ล้านบาท ในประเทศไทย ปัจจุบันมีสาขาทั้งหมด 790 สาขา (ข้อมูลเดือน มิถุนายน 2553) โดยเป็นสาขาในกรุงเทพมหานคร จำนวน 279 สาขา สาขาในส่วนภูมิภาค จำนวน 511 สาขา และมีสาขาหรือสำนักงานตัวแทนต่างประเทศจำนวน 8 แห่ง ได้แก่ สาขาลอสแอนเจลิส สาขาฮ่องกง สาขาหมู่เกาะเคย์แมน สาขาเซินเจิ้น สำนักงานผู้แทนกรุงปักกิ่ง สำนักงานผู้แทนนครเซี่ยงไฮ้ สำนักงานผู้แทนเมืองคุนหมิง และสำนักงานกรุงโตเกียว สาขาและสำนักงานผู้แทนในต่างประเทศเหล่านี้ ให้บริการและส่งเสริมความสะดวกต่างๆ ด้านการค้า การเงินระหว่างประเทศ ไทยและประเทศคู่ค้าทั่วโลก ตลอดระยะเวลากว่า 65 ปีที่ผ่านมา ธนาคารมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ภายใต้คำขวัญของธนาคารที่ว่า "บริการทุกระดับประทับใจ" เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกที่สามารถ

ดำเนินธุรกิจภายใต้แผนนโยบายการให้บริการทางการเงินที่ครบวงจรในทุกความต้องการทางการเงินของลูกค้า โดยการดำเนินธุรกิจในรูปแบบ “เครือธนาคารกสิกรไทย” โดยธนาคารมีเครือข่ายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า 6 ประเภทดังนี้ (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 2553)

1. ธนาคารกสิกรไทย KASIKORNBANK
2. แฟคเตอรีแอนด์อีควิปเมนต์กสิกรไทย KASIKORN FACTORY AND EQUIPMENT
3. หลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย ASIKORN ASSET MANAGEMENT
4. ศูนย์วิจัยกสิกรไทย KASIKORN RESEARCH CENTER
5. หลักทรัพย์กสิกรไทย KASIKORN SECURITIES
6. ลิสซิ่งกสิกรไทย KASIKORN LEASING

วิสัยทัศน์

ธนาคารกสิกรไทยมุ่งมั่นเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงที่สุด ริเริ่มในสิ่งใหม่ และกระทำทุกวิถีทางเพื่อเป็นสถาบันการเงินไทยที่ให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้า

ภารกิจ

ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นในการเป็นสถาบันการเงินไทยที่แข็งแกร่ง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยบริการด้านการเงินที่หลากหลาย ครบถ้วนในคุณภาพมาตรฐานสากล โดยผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุผลที่ดีและเป็นธรรมต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และประเทศไทย

คุณค่าที่ธนาคารมุ่งหวัง

1. ให้ความสำคัญสูงสุดต่อการสร้างความพอใจของลูกค้า
2. เชื่อมมั่นในการทำงานร่วมกัน
3. อุทิศตนทำงานอย่างมืออาชีพ โดยมีคุณธรรม
4. ยึดมั่นในหลักจริยธรรมและการปฏิบัติงานที่ดี
5. พร้อมตอบสนองในทุกสถานการณ์

นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Policy)

เครือธนาคารกสิกรไทยวางนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ภายใต้แนวคิด ของการเสริมสร้างโอกาสและศักยภาพให้กับพนักงานเพื่อความเป็นเลิศในวิชาชีพ และให้สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจและยุทธศาสตร์ของเครือธนาคารที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อนำไปสู่การเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคง ริเริ่มในสิ่งใหม่ และตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. มุ่งสรรหาพนักงานที่มีคุณภาพและพัฒนาทักษะความสามารถเพื่อการปฏิบัติงานและการเติบโตในวิชาชีพ
2. ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนสร้างผลงาน มีแรงจูงใจ มีส่วนร่วม และมีพันธะสัญญากับองค์กร รวมทั้งเสริมสร้างศักยภาพความเป็นผู้นำในแต่ละระดับอย่างเหมาะสม
3. จัดโครงสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมให้ความสำคัญกับลูกค้า มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และดำเนินงานร่วมกัน ภายใต้ยี่ห้อเครือธนาคารกสิกรไทย (KASIKORNBANK GROUP Brand)

การบริหารการปฏิบัติงาน (Performance Management)

นโยบายการบริหารการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่ทำอย่างต่อเนื่อง เป็นทางการซึ่งประกอบด้วย 4 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการตั้งเป้าหมาย การให้คำแนะนำการประเมินผลงาน และการให้ผลตอบแทน ซึ่งในกระบวนการบริหารการปฏิบัติงานจะทำให้พนักงานและหัวหน้างานสามารถสร้างความเข้าใจถึงความคาดหวังในงาน และรับทราบข้อมูลเพื่อสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาผลการปฏิบัติงานและทักษะความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนพนักงานจะได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมและสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 2553)

สายงานธุรกิจลูกค้าบุคคลและเครือข่ายการบริการ

มีหน้าที่ในการดูแลลูกค้ารายบุคคลโดยให้ความสำคัญในการขายและการให้บริการ พร้อมทั้งการสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ลูกค้า แยกออกเป็นกลุ่มย่อยๆ 3 กลุ่ม ได้แก่

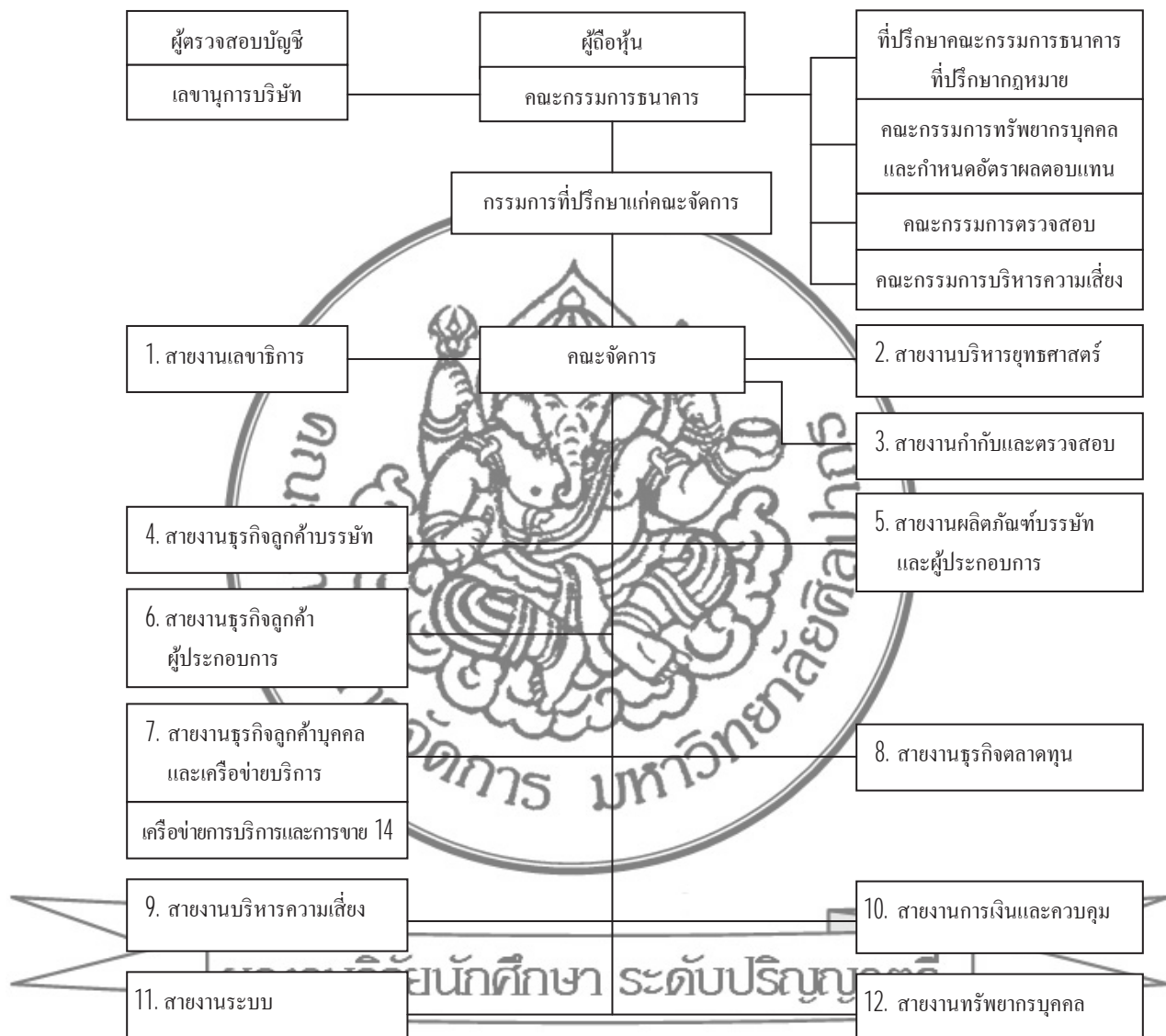
1. ลูกค้าบุคคลทั่วไป (MASS)
2. ลูกค้าบุคคลกลุ่มกลาง (MIDDLE INCOME)
3. ลูกค้ากลุ่มพิเศษ (THE WISDOM)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ภาพที่ 3 เครือข่ายการบริการและการขาย

พนักงาน 7,931 คน รวมประชากรในสายงานธุรกิจลูกค้าบุคคลและเครือข่ายการบริการ 8,788 คน



ภาพที่ 4 โครงสร้างองค์กร บมจ.ธนาคารกสิกรไทย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดในการวิจัยซึ่งประกอบด้วย ประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 ประกอบด้วย 19 สาขา เนื่องจากในเขตกรุงเทพมหานคร ธนาคารกสิกรไทย ได้แบ่งพื้นที่ออกเป็น 2 ภาค แยกย่อยออกเป็น 12 เขต 180 สาขา ในแต่ละเขตมีจำนวนสาขาใกล้เคียงกัน ผู้วิจัยจึงเลือกธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 14 เป็นกลุ่มประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งหมดจากทะเบียนข้อมูลพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 8 พฤศจิกายน 2553 รวม 159 คน (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 2553)

ตารางที่ 2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ชื่อสาขาธนาคารกสิกรไทย เขต 14	จำนวน (n)
สาขาเจริญสุขนิทวงศ์ 11	9
สาขาตลาดอำเภอบางกรวย	7
สาขานนเจริญรัถ	8
สาขานนพาณิชยการธนบุรี	8
สาขานนลาดหญ้า	10
สาขาสวนผัก	6
สาขานนสิรินธร	8

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ชื่อสาขาวิชาการกรไทย เขต 14	จำนวน (ท)
สาขาธนบุรี	10
สาขาบางกรวย	7
สาขาบางขุนนนท์	9
สาขาบางพลัด	9
สาขาบางยี่ขัน	13
สาขาปิ่นเกล้า	10
สาขาพรานนก	10
สาขาโพธิ์สามต้น	9
สาขาโรงพยาบาลศิริราช	4
สาขาศิริราช	7
สาขาสถานีขนส่งสายใต้พุทธมณฑลสาย 1	6
สาขาสะพานกรุงธน	9
รวม	159

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบพัฒนามาจาก เบญจมาภรณ์ นวลิมป์ (2546) ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และ สมุทรสาคร โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงาน และตำแหน่งงาน จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลป้อนกลับของงาน เป็นแบบสอบถามแบบ (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุดจำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความสำคัญของตต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร เป็นแบบสอบถามแบบ

(Likert Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร เป็นแบบสอบถามแบบ (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 2 ข้อ

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัย ไปทดสอบความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (validity) โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ผู้จัดการสาขาถนนสิรินธร ในฐานะผู้บังคับบัญชาของผู้วิจัย เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมาย และสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นได้นำมาปรับปรุงแก้ไข และดำเนินการต่อไป

2. การหาความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กับกลุ่มประชากรของสาขาในเขตพื้นที่ห้าง สาขาโลตัส ศาลายา สาขาโฮมเวิร์ก ราชพฤกษ์ สาขาแม่โคจร จรัญสนิทวงศ์ และสาขาเดอะสแควร์ บางใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 30 ราย แล้วนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ปริมาณเท่ากับ 0.97 ซึ่งเป็นค่าที่มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังสำนักงานเขต 14 ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อขออนุญาตให้พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 14 ตอบแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามออกไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 159 ชุด

3. จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

4. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม
5. รวบรวมข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ตามขั้นตอนดังนี้

1. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงแบบรหัส (Coding Sheet) โดยมีหลักการให้คะแนนในแบบสอบถามที่ 2 - 4 ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบใช้สเกลของไลเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงได้กำหนดค่าของคะแนนในแบบสอบถามดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าของคะแนนในแบบสอบถาม

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนนของคำถาม
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

2. การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนน ซึ่งจะมีค่าอยู่ระหว่าง 1 - 5 คะแนน โดยจะแบ่งเป็นระดับคือ

ระดับค่าเฉลี่ย

ความหมาย

4.50 - 5.00

มีความคิดเห็น หรือความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุด

3.50 - 4.49

มีความคิดเห็น หรือความผูกพันอยู่ในระดับมาก

2.50 - 3.49

มีความคิดเห็น หรือความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง

1.50 - 2.49

มีความคิดเห็น หรือความผูกพันอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.49

มีความคิดเห็น หรือความผูกพันอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. ประมวลผล นำผลจากการประมวลผลมาวิเคราะห์และเสนอเป็นผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรตัวอย่าง คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยประสพการณ์การทำงาน

3. ค่าไคสแควร์ (Chi - Square) ใช้อธิบายเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะของงาน ปัจจัยประสพการณ์การทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และทดสอบหาความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยค่าสถิติ Pearson Correlations



ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษาวิจัยตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน และประสบการณ์การทำงาน
ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
เขต 14

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	49	30.80
หญิง	110	69.20
2. อายุ		
21 - 30 ปี	85	53.50

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
31 - 40 ปี	19	11.90
41 - 50 ปี	40	25.20
51 - 60 ปี	15	9.40
3. สถานภาพสมรส		
โสด	97	61.00
สมรส	62	39.00
4. ระดับการศึกษา		
อนุปริญญา	6	3.80
ปริญญาตรี	137	86.20
สูงกว่าปริญญาตรี	16	10.10
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
1 - 5 ปี	85	53.50
6 - 10 ปี	9	5.70
11 - 15 ปี	8	5.00
16 - 20 ปี	25	15.70
21 - 25 ปี	16	10.10
25 ปีขึ้นไป	16	10.10
6. ระดับตำแหน่ง		
ผู้จัดการสาขา	14	8.80
ผู้ช่วยผู้จัดการ	23	14.50
ผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขา	18	11.30
เจ้าหน้าที่การตลาด	31	19.50
ผู้เชี่ยวชาญการลงทุน	12	7.50
เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา	61	38.40

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 69.20 และเป็นเพศชาย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80

พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 30 ปี มากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมา มีอายุ 41 - 50 จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 และมีอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40

สถานภาพของพนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 และสถานภาพสมรส จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00

วุฒิการศึกษาของพนักงานอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 86.20 รองลงมา มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 และมีการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80

พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระหว่าง 1 - 5 ปี มากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16 - 20 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 - 25 ปี และ 25 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

สำหรับระดับตำแหน่งงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขามากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 รองลงมา มีตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่การตลาด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 มีระดับตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 มีระดับตำแหน่งผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 มีระดับตำแหน่งผู้จัดการสาขา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 และมีระดับตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญการลงทุน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน และประสบการณ์การทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อลักษณะงาน
ด้านความมีอิสระในการทำงาน

ด้านความมีอิสระ ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					x̄	S.D.	การแปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. พนักงานสามารถใช้ วิจารณญาณของตนใน การแก้ไข ปัญหาในการ ปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นได้ ทันที	22 (13.80)	98 (61.60)	37 (23.30)	2 (1.30)	0 (0.00)	3.88	0.64	มาก
2. พนักงานสามารถวางแผน การปฏิบัติงานในส่วนที่ รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง ภายในกรอบ กฎ ระเบียบของธนาคารฯ	28 (17.60)	112 (70.40)	19 (11.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.06	0.54	มาก
3. พนักงานมีโอกาสเสนอ สิ่งใหม่ๆ ในการ ปฏิบัติงานอยู่เสมอ	15 (9.40)	76 (47.80)	59 (37.10)	8 (5.00)	1 (0.60)	3.06	0.75	ปาน กลาง
4. กฎระเบียบของธนาคาร ไม่เป็นอุปสรรคในการ จำกัดความเป็นอิสระใน การปฏิบัติงานที่ รับผิดชอบ	32 (20.10)	67 (42.10)	55 (34.60)	5 (3.10)	0 (0.00)	3.79	0.80	มาก
รวม						3.83	0.50	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในด้านความมีอิสระในการทำงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อที่พนักงานสามารถวางแผนการปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง ภายในกรอบ กฎ ระเบียบของธนาคารฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมาคือ พนักงานสามารถใช้ วิจารณญาณของตนในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นไปทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานมีโอกาสเสนอสิ่งใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อลักษณะงาน ด้านความหลากหลายของงาน

ด้านความหลากหลาย ของงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	การแปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ ต้องใช้ความคิดริเริ่มใน การปฏิบัติงานตลอดเวลา	25 (15.70)	62 (39.00)	64 (40.30)	7 (4.40)	1 (0.60)	3.65	0.82	มาก
2. งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ ต้องใช้ความรู้ ความ ชำนาญหลายๆ ด้าน ประกอบกัน	43 (27.00)	80 (50.30)	33 (20.80)	3 (1.90)	0 (0.00)	4.02	0.75	มาก
3. งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ น่าสนใจ เพราะมีความ หลากหลาย	35 (22.00)	62 (39.00)	53 (33.30)	8 (5.00)	1 (0.60)	3.77	0.87	มาก
4. งานในความรับผิดชอบ ของพนักงานยังเป็นที่ น่าสนใจและท้าทาย ความสามารถอยู่	39 (24.50)	62 (39.00)	53 (33.30)	4 (2.50)	1 (0.60)	3.84	0.85	มาก
รวม						3.82	0.68	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในด้านความหลากหลายของงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญหลายๆ ด้านประกอบกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาคือ งานในความรับผิดชอบของพนักงานยังเป็นที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อลักษณะงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน

ด้านความมีเอกลักษณ์ ของงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					x̄	S.D.	การแปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. พนักงานสามารถระบุ งานที่ทำอยู่ว่ามีลักษณะ ขั้นตอนและวิธีการ ทำงานอย่างไร	39 (24.50)	98 (61.60)	21 (13.20)	1 (0.60)	0 (0.00)	4.10	0.63	มาก
2. พนักงานสามารถทำงาน ในความรับผิดชอบของ ตนได้เป็นอย่างดี โดยไม่ ต้องขอคำแนะนำจาก ผู้อื่น	28 (17.60)	77 (48.40)	53 (33.30)	1 (0.60)	0 (0.00)	3.83	0.71	มาก
3. เมื่อเกิดปัญหาในการ ทำงาน พนักงานทราบดี ว่าควรแก้ไขอย่างไร	26 (16.40)	87 (54.70)	46 (28.90)	1 (0.60)	0 (0.00)	3.87	0.66	มาก
4. พนักงานสามารถ มองเห็นผลสำเร็จของ งานได้อย่างชัดเจน	33 (20.80)	88 (55.30)	34 (21.40)	4 (2.50)	0 (0.00)	3.94	0.72	มาก
รวม						3.94	0.54	มาก

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 7 พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานสามารถระบุงานที่ทำอยู่ว่ามีลักษณะขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างไร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาคือ พนักงานสามารถมองเห็นผลสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานสามารถทำงานในความรับผิดชอบของตนได้เป็นอย่างดี โดยไม่ต้องขอคำแนะนำจากผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อลักษณะงาน
ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ด้านงานที่มีโอกาส ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					x̄	S.D.	การแปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. งานที่ท่านรับผิดชอบนั้น เป็นงานที่ต้อง ประสานงานกับ ผู้ร่วมงานทั้งภายในและ ภายนอกอาคาร	67 (42.10)	69 (43.40)	22 (13.80)	1 (0.60)	0 (0.00)	4.27	0.72	มาก
2. งานที่ท่านรับผิดชอบทำ ให้ท่านได้สร้าง ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงานและลูกค้า	66 (41.50)	81 (50.90)	11 (6.90)	1 (0.60)	0 (0.00)	4.33	0.63	มาก
3. ท่านคิดว่าจากการติดต่อ ประสานงานกับคนอื่น ทั้งภายในและภายนอก หน่วยงานเป็นงานที่ ท้าทาย	58 (36.50)	77 (48.40)	23 (14.50)	1 (0.60)	0 (0.00)	4.21	0.70	มาก
4. การทำงานภายในองค์กร ของท่านจะทำงาน ร่วมกันเป็นทีมมากกว่า ต่างคนต่างทำ	67 (42.10)	59 (37.10)	27 (17.00)	6 (3.80)	0 (0.00)	4.17	0.85	มาก
	รวม					4.25	0.55	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด คือ งานที่รับผิดชอบทำให้ท่านได้สร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.33 รองลงมาคือ งานที่รับผิดชอบนั้นเป็นงานที่ต้องประสานกับผู้ร่วมงานทั้งภายในและ
ภายนอกอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การทำงานภายในองค์กรจะ
ทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าต่างคนต่างทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อลักษณะงาน
ด้านผลป้อนกลับของงาน

ด้านผลป้อนกลับ ของงาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					x̄	S.D.	การแปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. พนักงานมีโอกาสได้รับ ทราบผลการปฏิบัติงาน ของตนเสมอ	29 (18.20)	98 (61.60)	30 (18.90)	2 (1.30)	0 (0.00)	3.97	0.65	มาก
2. การได้รับทราบผล การปฏิบัติงาน ทำให้ พนักงานเกิดแรง บันดาลใจที่จะพัฒนา งานให้ดีขึ้น	31 (19.50)	93 (58.50)	31 (19.50)	4 (2.50)	0 (0.00)	3.95	0.70	มาก
3. พนักงานได้รับการแจ้ง ผลการประเมินจาก ผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง	43 (27.00)	80 (50.30)	34 (21.40)	2 (1.30)	0 (0.00)	4.03	0.73	มาก
4. ในปีที่ผ่านมาพนักงาน พอใจกับการประเมินผล งานของผู้บังคับบัญชา	35 (22.00)	77 (48.40)	43 (27.00)	2 (1.30)	2 (1.30)	3.88	0.80	มาก
รวม						3.96	0.58	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในด้านผลป้อนกลับของงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานได้รับการแจ้งผลการประเมินจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ พนักงานมีโอกาสได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของตนเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ในปีที่ผ่านมาพนักงานพอใจกับการประเมินผลงานของผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อลักษณะงาน
ในภาพรวม

ลักษณะงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	3.83	0.50	มาก
2. ด้านความหลากหลายของงาน	3.82	0.68	มาก
3. ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	3.94	0.54	มาก
4. ด้านงานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่น	4.25	0.55	มาก
5. ด้านผลป้อนกลับของงาน	3.96	0.58	มาก
รวม	3.96	0.44	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะของงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ ด้านผลป้อนกลับของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความหลากหลายของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อประสบการณ์การทำงาน ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กร

ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กร	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่อตัวพนักงาน ทำให้รู้สึกว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า	21 (13.20)	80 (50.30)	57 (35.80)	1 (0.60)	0 (0.00)	3.76	0.68	มาก
2. ความสำเร็จของธนาคารในปัจจุบัน กล่าวได้ว่าพนักงานมีความสำคัญในการสร้างสรรค์ด้วย	17 (10.70)	89 (56.00)	49 (30.80)	3 (1.90)	1 (0.60)	3.74	0.69	มาก

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กร	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. งานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีความสำคัญต่อผลสำเร็จของธนาคาร	26 (16.40)	92 (57.90)	40 (25.20)	0 (0.00)	1 (0.60)	3.89	0.68	มาก
4. การทำงานของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	28 (17.60)	91 (57.20)	40 (25.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.92	0.65	มาก
รวม						3.83	0.56	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การทำงานของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาคือ งานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีความสำคัญต่อผลสำเร็จของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสำเร็จของธนาคารในปัจจุบัน กล่าวได้ว่า พนักงานมีความสำคัญในการสร้างสรรค์ด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อประสบการณ์

การทำงาน ด้านความรู้สึว่าองค์กรเป็นที่พึงพอใจ

ด้านความรู้สึว่าองค์กรเป็นที่พึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. พนักงานคิดว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากธนาคารคุ้มค่ากับความอดทนที่ได้อุทิศให้กับธนาคาร	15 (9.40)	59 (37.10)	66 (41.50)	17 (10.70)	2 (1.30)	3.43	0.85	ปานกลาง

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. พนักงานคาดหวังว่าธนาคารจะเป็นที่พึ่งพิงได้เมื่อพนักงานมีปัญหา	21 (13.20)	56 (35.20)	73 (45.90)	8 (5.00)	1 (0.60)	3.55	0.81	มาก
3. พนักงานรู้สึกพอใจกับสวัสดิการที่ธนาคารจัดให้	16 (10.10)	53 (33.30)	75 (47.20)	15 (9.40)	0 (0.00)	3.44	0.80	ปานกลาง
4. พนักงานมีความรู้สึกเชื่อมั่นเมื่อได้ปฏิบัติงานกับธนาคารแห่งนี้	34 (21.40)	83 (52.20)	40 (25.20)	2 (1.30)	0 (0.00)	3.94	0.72	มาก
รวม						3.59	0.66	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานมีความรู้สึกเชื่อมั่นเมื่อได้ปฏิบัติงานกับธนาคารแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมาคือ พนักงานคาดหวังว่าธนาคารจะเป็นที่พึ่งพิงได้เมื่อพนักงานมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานคิดว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากธนาคารคุ้มค่ากับความอดทนที่ได้อุทิศให้กับธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร

ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ปัจจุบันพนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงความรู้ความสามารถและความต้องการแล้ว	19 (11.90)	85 (53.50)	49 (30.80)	5 (3.10)	1 (0.60)	3.73	0.73	มาก

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. ธนาคารให้การสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาความรู้ในอาชีพเป็นอย่างดี เช่น การส่งไปอบรมหรือดูงาน เป็นต้น	29 (18.20)	89 (56.00)	36 (22.60)	5 (3.10)	0 (0.00)	3.89	0.72	มาก
3. พนักงานพอใจกับการพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งและผลตอบแทนของธนาคาร	13 (8.20)	59 (37.10)	75 (47.20)	8 (5.00)	4 (2.50)	3.43	0.82	ปานกลาง
4. การทำงานกับธนาคารมีโอกาสให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพตามที่หวังไว้	23 (14.50)	70 (44.00)	57 (35.80)	6 (3.80)	3 (1.90)	3.65	0.84	มาก
รวม						3.68	0.64	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธนาคารให้การสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาความรู้ในอาชีพเป็นอย่างดี เช่น การส่งไปอบรมหรือดูงาน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ ปัจจุบันพนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ และความต้องการแล้ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานพอใจกับการพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งและผลตอบแทนของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. พนักงานเต็มใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ เสียสละและอุทิศตนเพื่อธนาคาร	43 (27.00)	76 (47.80)	38 (23.90)	1 (0.60)	1 (0.60)	4.00	0.77	มาก
2. พนักงานได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง เมื่อต้องการความช่วยเหลือ	40 (25.20)	90 (56.60)	27 (17.00)	2 (1.30)	0 (0.00)	4.06	0.69	มาก
3. เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	43 (27.00)	84 (52.80)	30 (18.90)	2 (1.30)	0 (0.00)	4.06	0.71	มาก
4. ธนาคารเป็นหน่วยงานที่ดึงดูดใจสำหรับบุคคลภายนอกกว่าเป็นหน่วยงานที่นำทำงานด้วยเป็นอย่างมาก	41 (25.80)	85 (53.50)	32 (20.10)	1 (0.60)	0 (0.00)	4.04	0.70	มาก
รวม						4.03	0.58	มาก

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 14 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง เมื่อต้องการความช่วยเหลือ และเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมาคือ ธนาคารเป็นหน่วยงานที่ดึงดูดใจสำหรับบุคคลภายนอกกว่าเป็นหน่วยงานที่นำทำงานด้วยเป็นอย่างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานเต็มใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ เสียสละและอุทิศตนเพื่อธนาคารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อประสบการณ์การทำงาน ในภาพรวม

ประสบการณ์การทำงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กร	3.83	0.56	มาก
2. ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้	3.59	0.66	มาก
3. ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร	3.68	0.64	มาก
4. ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	4.04	0.70	มาก
รวม	3.78	0.49	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อประสบการณ์การทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

จำกัด (มหาชน) ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร

ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. พนักงานคิดว่าวิสัยทัศน์ (VISION) ของธนาคารเป็นวิสัยทัศน์เหมาะสมในสภาวะปัจจุบัน	28 (17.60)	105 (66.00)	23 (14.50)	3 (1.90)	0 (0.00)	3.99	0.63	มาก

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. พนักงานคิดว่าปัญหาขององค์กรเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข	51 (32.10)	87 (54.70)	20 (12.60)	1 (0.60)	0 (0.00)	4.18	0.66	มาก
3. พนักงานจะใจแข็ง และแก้ไข หากได้ยื่นคนอื่นกล่าวถึงธนาคารในทางเสื่อมเสีย	43 (27.00)	95 (59.70)	20 (12.60)	0 (0.00)	1 (0.60)	4.12	0.66	มาก
4. พนักงานภูมิใจที่จะบอกกับใครๆ ว่าเป็นพนักงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	60 (37.70)	81 (50.90)	17 (10.70)	0 (0.00)	1 (0.60)	4.25	0.69	มาก
รวม						4.14	0.54	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานภูมิใจที่จะบอกกับใครๆ ว่าเป็นพนักงานของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ พนักงานคิดว่าปัญหาขององค์กรเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานคิดว่าวิสัยทัศน์ (VISION) ของธนาคารเป็นวิสัยทัศน์ที่เหมาะสมในสภาวะปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร

ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง พนักงานจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง	54 (34.00)	90 (56.60)	15 (9.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.24	0.61	มาก
2. พนักงานพร้อมเสมอที่จะทำงานทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร	49 (30.80)	85 (53.50)	25 (15.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15	0.67	มาก
3. พนักงานพอใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเสมอแม้ว่าค่าตอบแทนจะไม่คุ้มค่าเหนื่อย	35 (22.00)	70 (44.00)	48 (30.20)	6 (3.80)	0 (0.00)	3.84	0.81	มาก
4. พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้เสร็จ แม้ว่าจะต้องมาปฏิบัติงานในวันหยุดก็ตาม	34 (21.40)	69 (43.40)	48 (30.20)	5 (3.10)	3 (1.90)	3.79	0.88	มาก
รวม						4.00	0.64	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง พนักงานจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมาคือ พนักงานพร้อมเสมอที่จะทำงานทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้เสร็จ แม้ว่าจะต้องมาปฏิบัติงานในวันหยุดก็ตาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					x̄	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. พนักงานไม่คิดที่จะลาออกจากธนาคาร แม้ว่าจะมีโอกาสไปทำงานอื่นที่มีระดับตำแหน่ง เงินเดือน และสวัสดิการที่ดีกว่า	22 (13.80)	54 (34.00)	68 (42.80)	6 (3.80)	9 (5.70)	3.46	0.97	ปานกลาง
2. การตัดสินใจทำงานที่ธนาคาร เป็นการตัดสินใจที่ดีที่สุดในการทำงาน	25 (15.70)	72 (45.30)	54 (34.00)	6 (3.80)	2 (1.30)	3.70	0.82	มาก
3. เมื่อพนักงานทำงานนานขึ้น จะมีความรู้สึกผูกพันกับธนาคารมากขึ้น	38 (23.90)	81 (50.90)	33 (20.80)	6 (3.80)	1 (0.60)	3.94	0.80	มาก
4. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่ดีที่สุดสำหรับการทำงานกับองค์กรต่างๆ	34 (21.40)	82 (51.60)	40 (25.20)	2 (1.30)	1 (0.60)	3.92	0.75	มาก
รวม						3.76	0.75	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เมื่อพนักงานทำงานนานขึ้นจะมีความรู้สึกผูกพันกับธนาคารมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่ดีที่สุด สำหรับการทำงานกับองค์กรต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานไม่คิดที่จะลาออกจากธนาคาร แม้ว่าจะมีโอกาสไปทำงานอื่นที่มีระดับตำแหน่ง เงินเดือน และสวัสดิการที่ดีกว่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร	4.14	0.54	มาก
2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร	4.00	0.64	มาก
3. ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	3.76	0.75	มาก
รวม	3.97	0.55	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาคือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามเพศ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

เพศ	ความผูกพันต่อองค์กร						χ^2	P
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
1. ชาย			8 (5.00)	28 (17.60)	13 (8.20)	49 (30.80)	2.801	0.423
2. หญิง	1 (0.60)	17 (10.70)	74 (46.50)	18 (11.30)	110 (69.20)			
รวม	1 (0.60)	25 (15.70)	102 (64.20)	31 (19.50)	159 (100.00)			

จากตารางที่ 20 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าพนักงานเพศชายส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 17.60 มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกับเพศหญิง ที่ส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 46.50 มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 2.801 และ Sig. มีค่าเท่ากับ 0.423 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น เพศของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ

อายุ	ความผูกพันต่อองค์กร					รวม	χ^2	P
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. 21 - 30 ปี		1 (0.60)	15 (9.40)	58 (36.50)	11 (6.90)	85 (53.50)	7.613	0.574
2. 31 - 40 ปี			4 (2.50)	11 (6.90)	4 (2.50)	19 (11.90)		
3. 41 - 50 ปี			4 (2.50)	25 (15.70)	11 (6.90)	40 (25.20)		
4. 51 - 60 ปี			2 (1.30)	8 (5.00)	5 (3.10)	15 (9.40)		
รวม		1 (0.60)	25 (15.70)	102 (64.20)	31 (19.50)	159 (100.00)		

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 21 พบว่า พนักงานที่มีอายุ 21 - 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรระดับมากมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 - 40 ปี อายุ 41 - 50 ปี และอายุ 51 - 60 ปี โดยพนักงานที่มีอายุ 21 - 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.50 พนักงานที่มีอายุ 31 - 40 ปี อายุ 41 - 50 ปี และอายุ 51 - 60 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 6.90 ร้อยละ 15.70 และร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 7.613 และ Sig. มีค่าเท่ากับ 0.574 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้น อายุของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	ความผูกพันต่อองค์กร						χ^2	P
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
1. โสด			17 (10.70)	66 (41.50)	14 (8.80)	97 (61.00)	5.937	0.115
2. สมรส		1 (0.60)	8 (5.00)	36 (22.60)	17 (10.70)	62 (39.00)		
รวม		1 (0.60)	25 (15.70)	102 (64.20)	31 (19.50)	159 (100.00)		

จากตารางที่ 22 พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส โดยที่พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความผูกพันต่อองค์กรระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.50 พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 22.60 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 5.937 และค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.115 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น สถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความผูกพันต่อองค์กร						χ^2	P
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
1. อนุปริญญา				4 (2.50)	2 (1.30)	6 (3.80)	7.996	0.238
2. ปริญญาตรี		1 (0.60)	19 (11.90)	91 (57.20)	26 (16.40)	137 (86.20)		
3. สูงกว่าปริญญาตรี			6 (3.80)	7 (4.40)	3 (1.90)	16 (10.10)		
รวม		1 (0.60)	25 (15.70)	102 (64.20)	31 (19.50)	159 (100.00)		

จากตารางที่ 23 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษา อนุปริญญา โดยที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 57.20 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาอนุปริญญา มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 57.20 และร้อยละ 4.40 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 7.996 และค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.238 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น สรุปได้ว่าระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ความผูกพันต่อองค์กร					รวม	χ^2	P
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. 1-5 ปี			16 (10.10)	58 (36.50)	11 (6.90)	85 (53.50)	17.439	0.293
2. 6-10 ปี			1 (0.60)	7 (4.40)	1 (0.60)	9 (5.70)		
3. 11-15 ปี			2 (1.30)	4 (2.50)	2 (1.30)	8 (5.00)		
4. 16-20 ปี		1 (0.60)	2 (1.30)	16 (10.10)	6 (3.80)	25 (15.70)		
5. 21-25 ปี			1 (0.60)	8 (5.00)	7 (4.40)	16 (10.10)		
6. 25 ปีขึ้นไป			3 (1.90)	9 (5.70)	4 (2.50)	16 (10.10)		
รวม		1 (0.60)	25 (15.70)	102 (64.20)	31 (19.50)	159 (100.00)		

จากตารางที่ 24 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี ส่วนใหญ่คิด มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 25 ปีขึ้นไป ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 - 25 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี โดยที่พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.50 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16 - 20 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 25 ปีขึ้นไป ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 - 25 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 10.10 ร้อยละ 5.70 ร้อยละ 5.00 ร้อยละ 4.40 และร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 17.439 และค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.293 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น สรุปได้ว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 25 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	ความผูกพันต่อองค์กร					รวม	χ^2	P
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ผู้จัดการสาขา			2 (1.30)	7 (4.40)	5 (3.10)	14 (8.80)	21.254	0.129
2. ผู้ช่วยผู้จัดการ			3 (1.90)	14 (8.80)	6 (3.80)	23 (14.50)		
3. ผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขา			2 (1.30)	13 (8.20)	3 (1.90)	18 (11.30)		
4. เจ้าหน้าที่การตลาด			6 (3.80)	18 (11.30)	7 (4.40)	31 (19.50)		
5. ผู้เชี่ยวชาญการลงทุน	1 (0.60)			8 (5.00)	3 (1.90)	12 (7.50)		
6. เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา			12 (7.50)	42 (26.40)	7 (4.40)	61 (38.40)		
รวม		1 (0.60)	25 (15.70)	102 (64.20)	31 (19.50)	159 (100.00)		

จากตารางที่ 25 พบว่า พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก มากกว่าพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่การตลาด ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขา ผู้เชี่ยวชาญการลงทุน และผู้จัดการสาขา โดยที่พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 26.40 พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่การตลาด ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขา ผู้เชี่ยวชาญการลงทุน และผู้จัดการสาขา มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 11.30 ร้อยละ 8.80 ร้อยละ 8.20 ร้อยละ 5.00 และร้อยละ 4.40 ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 21.254 และค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.129 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น สรุปได้ว่าระดับตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 26 ผลการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยลักษณะงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	ปัจจัยลักษณะงาน
1. ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร	0.53*
2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร	0.51*
3. ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	0.50*
ภาพรวม	0.55**

* กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 พบว่า ผลการทดสอบโดยการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 ในภาพรวม คำนวณได้เท่ากับ 0.55 นั่นคือ ปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร คำนวณได้เท่ากับ 0.53 นั่นคือ ปัจจัยด้านลักษณะ

งานกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์กันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร คำนวณได้เท่ากับ 0.51 นั่นคือ ปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กรมีความสัมพันธ์กันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร คำนวณได้เท่ากับ 0.50 นั่นคือ ปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรมีความสัมพันธ์กันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 27 ผลการทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยประสพการณ์ในการทำงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	ปัจจัยประสพการณ์ในการทำงาน
1. ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร	0.62*
2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร	0.56*
3. ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	0.68*
ภาพรวม	0.69**

* กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 พบว่า ผลการทดสอบโดยการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 ในภาพรวม คำนวณได้เท่ากับ 0.69 นั่นคือ ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร คำนวณได้เท่ากับ 0.62 นั่นคือ ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์กันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร คำนวณได้เท่ากับ 0.56 นั่นคือ ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กรมีความสัมพันธ์กันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร คำนวณได้เท่ากับ 0.68 นั่นคือ ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรมีความสัมพันธ์กันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานคสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14

จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิดให้พนักงานธนาคารคสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนนี้มีการแสดงความคิดเห็น ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 28 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร

ประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้เหมาะสมกับความสามารถ	11	6.91
2. รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน	5	3.14
3. สวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสม	9	5.66
4. ความยุติธรรมในการพิจารณาเงินเดือน ค่าตอบแทน	39	24.53

จากตารางที่ 28 พบว่าข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ความยุติธรรมในการพิจารณาเงินเดือน ค่าตอบแทน คิดเป็นร้อยละ 24.53 รองลงมาคือ การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้เหมาะสมกับความสามารถ ร้อยละ 6.91 สวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสมร้อยละ 5.66 และรับฟังความคิดเห็นของพนักงานร้อยละ 3.1



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14" มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14

สำหรับการวิเคราะห์นั้น ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์โดยอยู่ในรูป ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) โดยวิเคราะห์ด้วยสถิติ (Chi - Square) และทดสอบหาความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยค่าสถิติ Pearson Correlations โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการศึกษสามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.20 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.50 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 86.20 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.50 และมีระดับตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา คิดเป็นร้อยละ 38.40

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ด้านความมีอิสระในการทำงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานสามารถวางแผนการปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง ภายในกรอบ กฎ ระเบียบของธนาคาร รองลงมาคือ พนักงานสามารถใช้วิจารณญาณของตนในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นได้ทันทีส่วนอันดับสุดท้ายคือ พนักงานมีโอกาสเสนอสิ่งใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

2.2 ด้านความหลากหลายของงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความชำนาญหลายๆ ด้านประกอบกัน รองลงมาคือ งานในความรับผิดชอบของพนักงานยังเป็นที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถอยู่ อันดับสุดท้ายคือ ที่ทำอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานตลอดเวลา

2.3 ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานสามารถระบุงานที่ทำอยู่ว่า มีลักษณะขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างไร รองลงมาคือ พนักงานสามารถมองเห็นผลสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจน อันดับสุดท้ายคือ พนักงานสามารถทำงานในความรับผิดชอบของตนได้เป็นอย่างดี โดยไม่ต้องขอคำแนะนำจากผู้อื่น

2.4 ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่รับผิดชอบได้สร้างความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า รองลงมาคือ งานที่รับผิดชอบนั้นเป็นงานที่ต้องประสานงานกับผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกธนาคาร อันดับสุดท้ายคือ การทำงานภายในองค์กรของท่านจะทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าต่างคนต่างทำ

2.5 ด้านผลประโยชน์ของงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานได้รับการแจ้งผลการประเมินจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง รองลงมาคือ พนักงานมีโอกาสได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของตนเสมอ อันดับสุดท้ายคือ ในปีที่ผ่านมาพนักงานพอใจ กับการประเมินผลงานของผู้บังคับบัญชา

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ทำงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

3.1 ด้านความรู้ที่พนักงานมีความสำคัญในองค์กร พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การทำงานของพนักงานได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รองลงมาคือ งานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีความสำคัญต่อผลสำเร็จของธนาคาร อันดับสุดท้าย คือ ความสำเร็จของธนาคารในปัจจุบัน กล่าวได้ว่าพนักงานมีความสำคัญในการสร้างสรรค์ด้วย

3.2 ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีความรู้สึกเชื่อมั่นเมื่อได้ปฏิบัติงานกับธนาคารแห่งนี้ รองลงมาคือ พนักงานคาดหวังว่าธนาคารจะเป็นที่พึ่งพิงได้เมื่อพนักงานมีปัญหา

อันดับสุดท้ายคือ พนักงานคิดว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากธนาคารคุ้มค่างับความอดทนที่ได้อุทิศให้กับธนาคาร

3.3 ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ธนาคารให้การสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาความรู้ในอาชีพเป็นอย่างดี เช่นการส่งไปอบรมหรือดูงาน รองลงมาคือ ปัจจุบันพนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ และความต้องการแล้ว อันดับสุดท้ายคือ พนักงานพอใจกับการพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งและผลตอบแทนของธนาคาร

3.4 ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ทุกครั้งเมื่อต้องการความช่วยเหลือ และเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน รองลงมาคือธนาคารเป็นหน่วยงานที่ดึงดูดใจสำหรับบุคคลภายนอกกว่าเป็นหน่วยงานที่นำทำงานด้วยเป็นอย่างมาก อันดับสุดท้ายคือ พนักงานเต็มใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ เสียสละ และอุทิศตนเพื่อธนาคาร

4. ความผูกพันต่อองค์กร พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

4.1 ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความผูกพันในข้อพนักงานภูมิใจที่จะบอกกับใครๆ ว่าเป็นพนักงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากเป็นลำดับแรก

4.2 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความผูกพันในข้อเมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง พนักงานจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง มากเป็นลำดับแรก

4.3 ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความผูกพันในข้อเมื่อพนักงานทำงานนานขึ้นจะมีความรู้สึกผูกพันกับธนาคารมากขึ้น มากเป็นลำดับแรก

5. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยต่างๆ ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เจต 14 พบว่า

5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

5.2 ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

5.3 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกสิกรไทย มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

6. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร พบว่าข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ความยุติธรรมในการพิจารณาเงินเดือน ค่าตอบแทน รองลงมาคือ การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้เหมาะสมกับความสามารถ สวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสม และรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เดือน 14 ผู้วิจัยมีข้อค้นพบและประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายดังนี้

1. ความผูกพันองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า พนักงานมีความผูกพันองค์กร อยู่ในระดับมาก โดยพนักงานภูมิใจที่จะบอกกับบุคคลอื่นๆ เสมอว่าเป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทยนี้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธนาคารได้กำหนดนโยบายและการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน ซึ่งนโยบายของธนาคารที่กำหนดขึ้นส่งเสริมให้มีการสร้างศักยภาพแก่พนักงานในทุกๆ ด้าน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติตามแนวทางหรือวิธีการทำงานที่ธนาคารกำหนดได้ ดังนั้นทำให้พนักงานภูมิใจ มีความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ อารีย์ ใจหนักแน่น (2547) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศรีธัญญา พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วารุณี ภิธาแก้ว (2550) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าพนักงานธนาคารมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก โดยพนักงานภูมิใจที่จะบอกใครๆ ว่าเป็นพนักงานธนาคารไทยธนาคาร

2. ความผูกพันองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร พบว่า พนักงานมีความผูกพันองค์กร อยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพนักงานได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง พนักงานจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอาจเป็นเพราะธนาคารมีนโยบายมุ่งเน้นดำเนินธุรกิจการเงินให้เจริญเติบโตอย่างมั่นคง เพื่อแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่น และเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงินครบถ้วน ดังนั้นจึงทำให้

พนักงานทุ่มเทที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายของธนาคาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญนิภา แสงชื่น (2545 : 47) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณี สำนักงานทรัพย์สิน พบว่า พนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กรอยู่ในระดับสูง และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ วารุณี คำแก้ว (2550) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานธนาคารมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก

3. ความผูกพันองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร พบว่า พนักงานมีความผูกพันองค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพนักงานทำงานนานขึ้นจะมีความรู้สึกผูกพันกับธนาคารมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการทำงาน ทั้งในด้านระบบงาน ระบบการบริหาร ที่มีความชัดเจนมั่นคง มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียว มีวิสัยทัศน์ เป้าหมายที่ตรงกันในการที่จะพัฒนาองค์กรให้เป็นสถาบันการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการปรับปรุงช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัย ซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงในอาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เนตรนภา นันทพรวิญญู (2551) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เช่นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด พบว่าความผูกพันต่อองค์กรพนักงานบริษัท เช่นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรมีความผูกพันอยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาความสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยต่างๆ ที่อาจส่งผลต่อความผูกพัน พบว่า

1. การศึกษาความสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งแสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (จำกัด) มหาชน เจต 14 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันสิทธิเสรีภาพมีความเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเพศชายหรือเพศหญิง ประกอบกับในภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันงานเป็นที่ล้าหายจึงเป็นการเสี่ยงที่จะออกไปหางานใหม่ อีกทั้ง การตัดสินใจเลือกองค์กรที่จะทำงานด้วยนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะต้องมองถึงความมั่นคงในอาชีพ ความมีเกียรติในสังคม เมื่อพนักงานธนาคารเกิดความภาคภูมิใจในอาชีพ มีความรับผิดชอบในหน้าที่มากขึ้น ความก้าวหน้าในอาชีพ และผลตอบแทนที่ย่อมสูงตามภาระความรับผิดชอบ ดังนั้นพนักงานทุกคนจึงมีความรักความผูกพันต่อองค์กรเหมือนกัน จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิวดี ไต้วัลย์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของ

พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร

2. การศึกษาความสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยลักษณะงานในภาพรวม ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 พบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า พนักงานสาขาที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติในทางที่ดีขึ้น จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้นด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความเป็นอิสระในการทำงานทั้งในด้านการตัดสินใจ ในการปฏิบัติงาน ได้แสดงความคิดเห็น และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อมาใช้ในหน่วยงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ก่อเกิดด้วยดี และจะส่งผลให้งานที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จได้ ส่งผลให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ เต็มใจที่จะทุ่มเทให้กับ งานให้ก่อเกิดอย่างเต็มความสามารถ เกิดความรักและต้องการที่จะดำรงอยู่ในองค์กรต่อไป ด้วยเหตุนี้ลักษณะงานจึงมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ วารุณี คำแก้ว (2550) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยนคร จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุจดาว สุภจิตกุลชัย (2546) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ในศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

3. การศึกษาความสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน ในภาพรวมของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 พบว่า ประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งหมายความว่า พนักงานสาขาที่มีประสบการณ์การทำงานที่ดี จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้นด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสนับสนุนด้านผลรางวัลตอบแทนที่ยึดหลักความยุติธรรมมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน ความเป็นหนึ่งเดียวกันขององค์กร และมีความชัดเจนของการแบ่งงานความรับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ การรับรู้ถึงความช่วยเหลือของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ที่เน้นความร่วมมือร่วมใจให้ความช่วยเหลือจากทุกคนทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ของคนทำงานที่ทำงานกันอย่างสนิทสนมเป็นมิตรกัน ทำให้พนักงานเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ให้ความเป็นมิตรเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ย่อมทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ มานิตย์ มัลลวงค์ (2548) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 พบว่า ในภาพรวมพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากทุกด้าน ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อสร้างระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานให้เพิ่มขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 ธนาคารควรรักษาระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรรวมทั้งธำรงรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรต่อไปให้ยาวนานขึ้น โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น กำหนดวิสัยทัศน์ และนโยบายขององค์กร เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจ รู้สึกได้ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งจะทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้นด้วย อีกทั้งพนักงานสามารถที่จะทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพพร้อมที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถให้กับธนาคาร

1.2 การกำหนดนโยบายของธนาคารควรเป็นนโยบายที่พนักงานสามารถนำไปปฏิบัติ งานได้จริงตามเป้าประสงค์ของธนาคาร อีกทั้งจะต้องมีความยืดหยุ่น มีความคล่องตัวเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งจะเป็แรงจูงใจให้พนักงานมีความคิดริเริ่มที่จะหาแนวทางใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย พนักงานเกิดความภูมิใจและรักที่จะทำงานกับธนาคารต่อไป

1.3 ธนาคารควรจัดให้มีการฝึกอบรม สัมมนา ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งจะเป็นการพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้เพื่อเป็นการสานสัมพันธ์อันดี แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ระหว่างบุคลากรซึ่งจะทำให้บุคลากรรู้จัก เข้าใจซึ่งกันและกันเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้การทำงานร่วมกันมีความราบรื่น

1.4 ธนาคารควรส่งเสริมในด้านสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์ ให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้พนักงานรู้สึกเชื่อมั่นว่าธนาคารมีความมั่นคง อันจะเป็นแรงจูงใจทำให้พนักงานเกิดกำลังใจในการทำงาน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้นไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

ทุกด้าน ทั้งนี้เพื่อนำผลของการศึกษาไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในการวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 ผลการศึกษาจึงอยู่ในขอบเขตจำกัดเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะศึกษาพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ถูกต้องและชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรรวมทั้งเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรอย่างยั่งยืน

2.2 การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่น คุณภาพชีวิตการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศในการทำงานขององค์กร อันอาจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ยังจะทราบว่าในแต่ละปัจจัยมีผลกระทบแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร ทั้งนี้เพื่อนำผลของการศึกษาไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาความผูกพันองค์กรต่อไป



ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

จารุณี วงศ์คำแน่น. "ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายสนับสนุนการปฏิบัติงาน การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย." สารนิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.

จิรวรรณ หาดทรายทอง. "ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีการประปานครหลวง." วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2539.

คุณดาว สุภจิตกุลชัย. "ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ในศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ." วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). ฝ่ายทรัพยากรบุคคล. ทะเบียนข้อมูลพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2553. เข้าถึงได้จาก

ระบบฐานข้อมูลบุคลากรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). ประวัติธนาคาร [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 4 ตุลาคม 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.kasikornbank.com>

นงเยาว์ แก้วมรกต. "ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล." วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

นภาพิญ โหมาศวิน. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี." สารนิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.

นิธิตี ไต้วัลย์. "ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่." สารนิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

เนตรนภา นันทพรวิญญู. "ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด." วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2551.

เนาวรัตน์ โฉมวัฒนา. "ปัจจัยที่เอื้อต่อความผูกพันของผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในภาค 2." สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

เบญจมาภรณ์ นวลิมป์. "ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงครามและสมุทรสาคร." สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

เพ็ญนิภา แสงชื่น. "ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545.

ภรณ์ มหานนท์. การประเมินผลประสิทธิภาพขององค์กร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ โอเดียนสโตร์, 2529.

มานิตย์ มัลลวงค์. รายงานการวิจัย เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตภาคพายัพ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตภาคพายัพ, 2548.

วารุณี คำแก้ว. "ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่." วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2550.

สกวรัตน์ อินทุสมิต. "การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน : กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย." วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.

สวนีย์ แก้วมณี. "ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน." วารสารการบริหารคน 27, 3 (2549) : 10 - 16.

สามารถ สุภรัตน์อักษรณ์. "ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)." วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

โสภา ทรัพย์มากอุดม. "ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย." สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.

อภิชัย ศรีเมือง. "HR Champion กับการพัฒนา Employee Engagement." วารสารการบริหารคน 27, 3 (2549) : 34 - 38.

อภิสิทธิ์ รักษาวงศ์. "ความผูกพันองค์กรของบุคลากรสังกัดศูนย์พัฒนาปิโตรเลียมภาคเหนือ กรมการพลังงานทหาร." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

อารีย์ ใจหนักแน่น. "ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศรีธัญญา." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.

อุษณะ อำนาจสกุลฤทธิ์. "ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี." ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551.

ภาษาอังกฤษ

Porter, Lyman W. and others. "Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatrist Technicians." Journal of Applied Psychology 59, 5 (October 1974) : 603- 609.

Steers, R.M. "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment." Administrative Science Quarterly 22, 1 (March 1977) : 46 - 56.

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 14 การวิจัยครั้งนี้ใช้ในการศึกษาเท่านั้น จะไม่เปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคล และจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ที่ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการกรอกแบบสอบถามด้วยความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

คำแนะนำ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 สำหรับเลือกตอบตามความเป็นจริง
ตอนที่ 2-4 สำหรับเลือกตอบตามความคิดเห็น
ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

21-30

31-40

41-50

51-60

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. งานในความรับผิดชอบของท่าน ยังเป็นที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่านอยู่					
ความมีเอกลักษณ์ของงาน					
9. ท่านสามารถระบุงานที่ทำอยู่ว่า มีลักษณะขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างไร					
10. ท่านสามารถทำงานในความรับผิดชอบของคนได้เป็นอย่างดี โดยไม่ต้องขอคำแนะนำจากผู้อื่น					
11. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านทราบดีว่าควรแก้ไขอย่างไร					
12. ท่านสามารถมองเห็นผลสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจน					
งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น					
13. งานที่ท่านรับผิดชอบนั้น เป็นงานที่ต้องประสานงานกับผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกอาคาร					
14. งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านได้สร้างความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า					
15. ท่านคิดว่าจากการติดต่อประสานงานกับคนอื่น ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเป็นงานที่ทำท่าย					
16. การทำงานภายในองค์กรของท่านจะทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าต่างคนต่างทำ					
ผลป้อนกลับของงาน					
17. ท่านมีโอกาสดำเนินการรับทราบผลการปฏิบัติงานของท่านเสมอ					
18. การได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน ทำให้ท่านเกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น					
19. ท่านได้รับการแจ้งผลการประเมินจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง					
20. ในปีที่ผ่านมาท่านพอใจกับการประเมินผลงานของผู้บังคับบัญชา					

ตอนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยประสพการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กร					
1. การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่อตัวท่าน ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณค่า					
2. ความสำเร็จของธนาคารในปัจจุบัน กล่าวได้ว่าท่านมีความสำคัญในการสร้างสรรค์ด้วย					
3. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีความสำคัญต่อผลสำเร็จของธนาคาร					
4. การทำงานของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้					
5. ท่านคิดว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากธนาคารคุ้มค่ากับความอดทนที่ได้อุทิศให้กับธนาคาร					
6. ท่านคาดหวังว่าธนาคารจะเป็นที่พึ่งพิงของท่านได้เมื่อท่านมีปัญหา					
7. ท่านรู้สึกพอใจกับสวัสดิการที่ธนาคารจัดให้					
8. ท่านมีความรู้สึกเชื่อมั่นเมื่อได้ปฏิบัติงานกับธนาคารแห่งนี้					
ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร					
9. ปัจจุบันท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถและความต้องการแล้ว					
10. ธนาคารให้การสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ในอาชีพเป็นอย่างดี เช่น การส่งไปอบรมหรือดูงาน เป็นต้น					
11. ท่านพอใจกับการพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งและผลตอบแทนของธนาคาร					
12. การทำงานกับธนาคาร มีโอกาสให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพตามที่หวังไว้					
ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร					
13. ท่านเต็มใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ เสียสละ และอุทิศตนเพื่อธนาคาร					

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานทุกครั้งเมื่อต้องการความช่วยเหลือ					
15. เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน					
16. ธนาคารเป็นหน่วยงานที่ดึงดูดใจสำหรับบุคคลภายนอกกว่าเป็นหน่วยงานที่น่าทำงานด้วยเป็นอย่างมาก					

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับ เป้าหมาย และยอมรับค่านิยมขององค์กร					
1. ท่านคิดว่าวิสัยทัศน์ (VISION) ของธนาคารเป็นวิสัยทัศน์ที่เหมาะสมในสภาวะปัจจุบัน					
2. ท่านคิดว่าปัญหาขององค์กรเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข					
3. ท่านจะชี้แจง และแก้ไข หากได้ยินคนอื่นกล่าวถึงธนาคารในทางเสื่อมเสีย					
4. ท่านภูมิใจที่จะบอกกับใครๆ ว่าท่านเป็นพนักงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)					
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร					
5. เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง					
6. ท่านพร้อมเสมอที่จะทำงานทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร					
7. ท่านพอใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรเสมอ แม้ว่าค่าตอบแทนจะไม่คุ้มค่าเหนื่อย					
8. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้เสร็จ แม้ว่าจะต้องมาปฏิบัติงานในวันหยุดก็ตาม					

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร					
9. ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากธนาคาร แม้ว่าจะมีโอกาสไปทำงานอื่นที่มีระดับตำแหน่ง เงินเดือน และสวัสดิการที่ดีกว่า					
10. การตัดสินใจทำงานที่ธนาคาร เป็นการตัดสินใจที่ดีที่สุดในการทำงาน					
11. เมื่อท่านทำงานนานขึ้น ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับธนาคารมากขึ้น					
12. ธนาคารธุรกิจไทย จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่ดีที่สุดสำหรับการทำงานกับองค์กรต่างๆ					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านคิดว่าสิ่งใดคือสิ่งที่ทำให้ท่านมีความผูกพันต่อองค์กร

.....

.....

.....

.....

.....

2. ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษา ระดับปริญญาตรี

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล นางสาวสุชาดา พรหมรักษ์
 วัน เดือน ปีเกิด 28 ตุลาคม 2526
 ที่อยู่ บ้านเลขที่ 95/27 ซอยวัดพระเงิน ถนนตลิ่งชัน - สุพรรณบุรี
 แขวงบางม่วง เขตบางใหญ่ นนทบุรี 11140
 ที่ทำงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี
 เลขที่ 289 ถนนสีรินธร แขวงบางบำหรุ เขตบางพลัด กทม. 10700

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2537 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จากโรงเรียนอนันต์วิทยา
 พ.ศ. 2540 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
 จากโรงเรียนสุวรรณารามวิทยาคม
 พ.ศ. 2543 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
 จากโรงเรียนสุวรรณารามวิทยาคม
 พ.ศ. 2547 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาสื่อสารมวลชน
 คณะมนุษยศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
 พ.ศ. 2551 ศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ
 ภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2547 - 2548 เจ้าหน้าที่ประสานงานการตลาด บริษัท มาร์เก็ตติ้ง อินทิเกรชั่น จำกัด
 พ.ศ. 2549 - ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา ธนาคารกสิกรไทย สาขานนทบุรี