

ชื่อสารนิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อ
องค์กร : กรณีศึกษา พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคาร
กสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

ผู้เขียน นางสาวสุชาดา หมั่นลิ้ม

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธินี ฤกษ์ขำ)

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธินี ฤกษ์ขำ)

..... กรรมการ
(ดร.ดรณิกร สุป็นดี)

..... กรรมการ
(นายวรวิทย์ บุญปวนิช)

.....
(ดร.ธนาวุธ แสงภาศนีย์)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ

ชื่อสารนิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร
: กรณีศึกษา พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ. ธนาคารกสิกร
ไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

ผู้เขียน นางสาวสุชาดา หมั่นลิ้ม

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

ปีการศึกษา 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก (2) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทั้ง 2 กลุ่ม และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา แบ่งเป็นพนักงานประจำ 202 คน พนักงานจัดจ้างภายนอก 73 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร มีค่าความเชื่อมั่น 0.95 ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า T-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากสถานภาพการจ้างงานที่ต่างกันพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานประจำอยู่ในระดับมาก ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานจัดจ้างภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากสถานภาพการจ้างงานที่ต่างกัน พบว่า พนักงานประจำมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานจัดจ้างภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพรวมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

Minor Thesis Title The relationship between perceived organizational support and organizational commitment: A case study of permanent employees and outsource officers in Kasikornbank PCL. Songkhla.

Author Miss Suchada Manlah

Major Program Business Administration

Academic Year 2015

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the level of perceived of organizational support, the level of organizational commitment of permanent employees and outsource officers in Kasikornbank PCL. Songkhla, (2) to compare perceived organizational support and organizational commitment based on employee status and (3) to examine the relationship between perceived organizational support and organizational commitment. Data were collected from 275 employees: 202 permanent employees and 73 outsource officers. The reliability of the questionnaire was reported at 0.95, and descriptive statistics t-test independent and Pearson's product moment correlation coefficient were implemented.

The findings revealed that the perceived organizational support was reported at the high level. Permanent employees reported the high level of perceived organizational, comparing to the moderate level of perceived organizational from outsource officers at the 0.05 statistical significance. The overall of organizational commitment was reported at the moderate level. The level of organizational commitment between a group of permanent employees and outsource officers was different at the 0.05 statistical significance. Finally, the relationship between perceived organizational and organizational commitment was found.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลาฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธินี ฤกษ์ขำ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พร้อมด้วย ดร.ดรณิกร สุปันดี และคุณวรวิภา บุญปวนิช คณะกรรมการ ที่ได้ให้ความรู้แก่ผู้เขียน อีกทั้งให้คำแนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขข้อผิดพลาด จนสามารถจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้จนแล้วเสร็จ

ขอขอบพระคุณคณาจารย์และคณะเจ้าหน้าที่หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนผลงานวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร และ เพื่อนพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลาสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และความร่วมมือให้ข้อมูลอื่นๆเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า สารนิพนธ์ฉบับนี้ นอกจากจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้เขียน หรือสำหรับองค์กรแล้ว จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านทุกๆท่านต่อไป สุดท้ายนี้ ผู้เขียนใคร่ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ซึ่งให้การสนับสนุนในทุกๆด้านแก่ผู้วิจัยเสมอมา

นางสาวสุชาดา หมั่นลิ้ม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
ABSTRACT.....	(2)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญ.....	(4)
รายการตาราง.....	(7)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	5
2.2 ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน.....	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร.....	11
2.4 ประเภทพนักงาน.....	16
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
2.6 กรอบแนวคิด.....	22
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	23
3.1 วิธีการดำเนินวิจัย.....	23
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
3.3 เครื่องมือในการวิจัย.....	25
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	28
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	29
4.3 ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	31
4.4 ระดับความผูกพันต่อองค์กร.....	39
4.5 ความแตกต่างของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพัน ต่อองค์กรระหว่างพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก.....	43
4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก.....	58
4.7 การทดสอบสมมติฐาน.....	59
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	62
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	62
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	65
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	70
บรรณานุกรม.....	73
ภาคผนวก ก.....	78
ภาคผนวก ข.....	80
ประวัติผู้เขียน.....	87

รายการตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา.....	24
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	29
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ภาพรวม ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา.....	31
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา จำแนกรายชื่อ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ.....	32
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลาจำแนกรายชื่อ ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการ ก้าวหน้า.....	33
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลาจำแนกรายชื่อ ด้านความมั่นคงในการทำงาน.....	35
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่ จังหวัดสงขลาจำแนกรายชื่อ ด้านจิตอาารมณ์.....	36
4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่ จังหวัดสงขลาจำแนกรายชื่อ ด้านการปฏิบัติงาน.....	38
4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความผูกพันต่อองค์กรจากภาพรวม ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่ จังหวัดสงขลา.....	39
4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่ จังหวัดสงขลา จำแนกรายชื่อ ด้านความผูกพันเชิงความรู้สึก.....	40

รายการตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่ จังหวัดสงขลา จำแนกรายชื่อ ด้านความผูกพันเชิงผลตอบแทน.....41
4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่ จังหวัดสงขลา จำแนกรายชื่อ ด้านความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน.....42
4.12	การเปรียบเทียบความแตกต่างในภาพรวมของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก..... 43
4.13	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ..... 44
4.14	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของ พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ด้านความรู้ในงานและ โอกาสในการ ก้าวหน้า..... 46
4.15	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ด้านความมั่นคงในการการทำงาน.....48
4.16	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ด้านจิตอาารมณ์..... 50
4.17	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ด้านการปฏิบัติงาน..... 52
4.18	การเปรียบเทียบความแตกต่างในภาพรวมของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก..... 53
4.19	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน ประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ด้านความผูกพันเชิงความรู้สึก..... 54
4.20	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน ประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ด้านความผูกพันเชิงผลตอบแทน..... 55

รายการตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน ประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน.....	56
4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่ จังหวัดสงขลา.....	58
4.23 การทดสอบสมมติฐานที่1.....	59
4.24 การทดสอบสมมติฐานที่2.....	60
5.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	64

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมต่างๆภายนอกองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งในด้านของสภาพเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านสังคม ด้านประชากร รวมถึงด้านเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างก้าวไกล มีการแข่งขันที่รุนแรงและส่งผลกระทบต่อองค์กรโดยตรง ทำให้องค์กรต่างๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย โครงสร้างองค์กร รูปแบบการบริหารจัดการ เพื่อให้สอดคล้องและทันกับสถานการณ์ในปัจจุบัน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2558) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในบางครั้ง อาจจะส่งผลกระทบต่อองค์กรในด้านบวกและด้านลบ ผลด้านบวกคือ องค์กรบริหารงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีเป้าหมายที่ชัดเจนขึ้นผลในด้านลบคือพนักงานทำงาน โดยไม่ได้ผูกพันต่อองค์กรและละเลยขอบเขตหน้าที่งานของตนเอง (วันปริญญ์ วงศ์ศิลารัตน์, 2556) องค์กรแต่ละองค์กรล้วนก็มีความแตกต่างกันไป แต่สิ่งที่ทุกองค์กรมีเหมือนกันคือ ทรัพยากรมนุษย์ คนจึงนับเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงอยู่ขององค์กรในยุคปัจจุบัน หากองค์กรมีทรัพยากรที่มีคุณภาพก็จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่สูง ซึ่งนั่นก็หมายความว่าคนเป็นตัวแปรสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539)

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันทางการเงินที่ก่อตั้งมากกว่า 70 ปี ผลกระทบจากสภาวะเศรษฐกิจทำให้องค์กรมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร แก้ไขและพัฒนากระบวนการทำงานรวมทั้งปรับปรุงเครื่องมือต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อบรรลุผลที่ดีและเป็นธรรมต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงานและประเทศชาติ (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2558) โดยรูปแบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารกสิกรไทยมีการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่เด่นชัดในเรื่องของการจ้างพนักงานที่เป็นพนักงานประจำของธนาคารและพนักงานที่จ้างจากภายนอกหรือที่เรียกว่า Outsourcer ซึ่งทุกสายงานจะมีการทำงานร่วมกันของพนักงานทั้งสองกลุ่มนี้ ปัญหาอย่างหนึ่งที่สำคัญในการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทย คือ การบริหารคนในองค์กรให้พนักงานในทุกระดับชั้นรับรู้ถึงความเท่าเทียมกัน ไม่รู้สึกแตกต่างในการอยู่รวมกันในองค์กร และส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการส่งเสริม

ปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้งสองกลุ่มปัญหาในปัจจุบันที่เจอคือ อัตราการลาออกของพนักงานประจำที่สูงถึง 8.45% ซึ่งมีอัตราการลาออกที่สูงเป็นอันดับหนึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ (กรุงเทพมหานคร, 2558) ซึ่งผลของการลาออกของพนักงานทำให้องค์กรต้องรับพนักงานใหม่เข้ามาทำงานก่อให้เกิดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงาน การฝึกอบรมก่อให้เกิดความไม่ราบรื่นในการดำเนินงาน และการขาดขวัญและกำลังใจในการดำเนินงาน (มนิสร่า โอมะคุบต์, 2535) โดยปัจจุบันธนาคารให้ความสำคัญต่อทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างยิ่ง องค์กรต้องสร้างการรับรู้ที่ดีให้กับพนักงานและสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรและอยู่คู่ องค์กรตลอดไป การที่จะก้าวไปสู่องค์กรที่มีศักยภาพในการแข่งขันจึงจำเป็นต้องมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร พร้อมทั้งจะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ สามารถปฏิบัติงานร่วมกันกับผู้อื่น ได้อย่างดี (ฉัตรฟ้า ฤทธิมหา, 2554)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) และความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) เป็นตัวแปรสำคัญระหว่างองค์กรกับพนักงานเมื่อ องค์กรสามารถที่จะตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของพนักงาน พนักงานก็จะมีความ ผูกพันต่อการทำงานให้องค์กรเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายและค่านิยมที่วางไว้ โดยการที่บุคคล เข้าไปทำงานในองค์กรพร้อมด้วยทักษะความรู้ความสามารถ เมื่อพนักงานรับรู้ถึงการ สนับสนุน จากองค์กรความผูกพันต่อองค์กรก็จะเพิ่มสูงขึ้น แต่หากพนักงานไม่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร หรือได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่ไม่เพียงพอความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานก็จะลดลง (เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร, 2548) ปัญหาที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กร คือ การสร้างให้พนักงานในทุก ระดับชั้นมีความผูกพันต่อองค์กรซึ่งความผูกพันนี้ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่จะสามารถกำหนด ความสำเร็จขององค์กรได้ เนื่องจากทุกองค์กรย่อมต้องการบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรเพื่อ ความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคง (วันปริญญ์ วงสิลารัตน์, 2556)

จากความสำคัญของปัญหา ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในเขต พื้นที่จังหวัดสงขลา และเพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในกลุ่มพนักงานที่ แตกต่างกัน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานทั้ง 2 กลุ่ม โดยครั้งนี้เลือกพื้นที่จังหวัดสงขลาเนื่องจากพื้นที่จังหวัดสงขลาเป็น พื้นที่เศรษฐกิจอันดับสองของประเทศและเป็นหนึ่งในเขตยุทธศาสตร์สำคัญของรัฐบาลและมี จำนวนพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกมากที่สุดในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนล่าง ซึ่ง การศึกษานี้จะเป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารในการนำไปพัฒนาปรับปรุง แก้ไข และสามารถวางแผน การบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

1.3.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทำให้ทราบระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

1.4.2 ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

1.4.3 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

1.4.4 ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและวางแผนนโยบายในการบริหารทรัพยากรบุคคลต่อไป

1.5 ขอบเขตการศึกษา

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร โดยประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ทั้งหมด 291 คน แบ่งเป็น พนักงานประจำ จำนวน 213 คน และพนักงานจัดจ้างภายนอก 78 คน

1.6 นิยามศัพท์

1.6.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรสามารถรับรู้ได้ถึงความทุ่มเทในการทำงาน ส่งผลให้เกิดการดูแลเอาใจใส่ การทำงานและพร้อมอำนวยความสะดวกในการทำงานของพนักงาน รวมถึงความเป็นห่วงเป็นใยในคุณภาพชีวิตของพนักงาน

1.6.2 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง เมื่อบุคคลนั้นๆเข้าไปมีบทบาทภายในองค์กร และเริ่มรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเชื่อว่าตนเองเป็นผู้ที่สามารถนำพาองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย พร้อมทั้งจะทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และพร้อมที่จะอยู่เคียงข้างองค์กรในทุกสถานการณ์

1.6.3 พนักงานประจำ หมายถึง พนักงานที่เซ็นสัญญาจ้างเป็นพนักงานของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

1.6.4 พนักงานจัดจ้างภายนอก หมายถึง พนักงานที่เซ็นสัญญาจ้างกับบริษัทที่ทำหน้าที่ในการสนับสนุนงานให้กับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยพนักงานกลุ่มนี้จะมีหน้าที่รับผิดชอบงานในตำแหน่งและสังกัดหน่วยงานต่างๆร่วมกันกับพนักงานประจำของธนาคารกสิกรไทย

1.6.5 ธนาคาร หมายถึง บมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษา พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า และนำแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
- 2.2 ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.4 ประเภทพนักงาน
- 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิด

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) นั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกส่วนบุคคล เนื่องจากเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในบุคคลหนึ่งๆ นักวิจัยได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้หลายทัศนะดังนี้

2.1.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Eisenberger et al. (1986,อ้างถึงใน เปรมจิตร์ คล้ายเพชร, 2548) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นความเชื่อของพนักงานว่า องค์กรจะมองเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงานของพนักงาน องค์กรแสดงความเป็นห่วงเป็นใยและต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานจะรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นได้รับเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่เพิ่มสูงขึ้น การได้ปรับเปลี่ยนเลื่อนตำแหน่งรวมถึงได้รับสิ่งตอบแทนอื่นๆ เช่น สวัสดิการต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน หรือไม้อาจจะเป็นในรูปแบบของวัฒนธรรมองค์กรหรือการสร้างค่านิยมที่ส่งเสริมให้คนในองค์กร

เกิดความร่วมมือกันเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและได้รับการยอมรับ

Eisenberger, Ameli, Rexwinkel, Lynch และ Rhoades (2001, อ้างถึงในเปรมจิตร์ คล้ายเพชร, 2548) ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมของ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นความเชื่อหรือความรู้สึกของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน ว่าองค์กรเป็นเสมือนบุคคลที่มีความเมตตากรุณาหรือบุคคลที่มีความใจร้าย โดยการพิจารณาจากนโยบาย บรรทัดฐาน กฎระเบียบ กระบวนการและการกระทำต่างๆขององค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อพนักงานทำให้มีความรู้สึกที่องค์กรเป็นที่พึ่งได้ และพร้อมที่จะดำเนินการในด้านต่างๆเพื่อให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานต้องการ

Lamastro (2002, อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอรธ, 2556) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า พฤติกรรมของผู้บริหารองค์กรที่ได้ให้การสนับสนุน การจัดบรรยากาศองค์กรที่เอื้อและสะดวกต่อการทำงานของพนักงาน โดยที่พนักงานประเมินการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้จากกาปฏิบัติต่อพนักงานขององค์กรผ่านตัวแทนหรือนโยบายขององค์กร

เปรมจิตร์ คล้ายเพชร (2548) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ว่า ความรู้สึกนึกคิดของพนักงาน เกิดขึ้นจากประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรว่าองค์กรให้ความยอมรับ ให้ความสำคัญ และมองเห็นคุณค่าในการทุ่มเทการทำงาน โดยให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านทางนโยบายองค์กรและตัวแทนขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีในการทำงาน

วิชัยญา วัฒน (2546) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าการที่พนักงานรับรู้ว่าองค์กรมองเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมต่างๆ มีการจัดฝึกอบรมและมีการพัฒนาที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงาน องค์กรส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานและมีการให้ผลตอบแทนที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน รวมทั้งช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ที่ดีในการทำงาน ซึ่งพนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านการปฏิบัติของผู้บริหารระดับสูง รวมถึงกฎระเบียบ นโยบายต่างๆที่วางไว้ขององค์กร

เบญจพร จุพัฒน์กุล (2556) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อองค์กรว่าองค์กรมีการสนับสนุนให้ผลตอบแทนให้โอกาสในความก้าวหน้า หรืออำนวยความสะดวกกับพนักงานที่ได้ทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรมากน้อยเพียงใดผ่านทางนโยบาย แนวทางการปฏิบัติและข้อบังคับขององค์กร

ทัศนยา เจนวณิชสถาพร (2553) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า ความคิด ความเชื่อ หรือความรู้สึกของพนักงานโดยเกิดจากประสบการณ์ในการทำงานว่า

องค์กรให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของพนักงาน องค์กรมีนโยบายที่สนับสนุนการทำงานและมีการช่วยเหลือพนักงานมากน้อยเพียงใด

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรสามารถรับรู้ได้ถึงความทุ่มเทในการทำงาน ส่งผลให้เกิดการดูแลเอาใจใส่ใน การทำงานและพร้อมอำนวยความสะดวกในการทำงานของพนักงานรวมถึงความเป็นห่วงเป็นใยในคุณภาพชีวิตของพนักงาน

2.1.2 ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support Theory)

Eisenberger et al. (1986, อ้างถึงใน ทศนา เจนวณิชสถาพร, 2553) กล่าวไว้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นเกิดจากที่พนักงานมององค์กรว่าเป็นบุคคล การกระทำต่างๆที่ดำเนินการผ่านตัวแทนขององค์กรซึ่งจะถูกมองว่าเป็นการกระทำที่เกิดจากความตั้งใจขององค์กรมากกว่าเป็นการกระทำโดยตัวแทนองค์กรเอง การมองว่าองค์กรเป็นเสมือนบุคคลนั้น พนักงานพิจารณาจากการกระทำของตัวแทนองค์กรได้แก่ นโยบาย กฎระเบียบ วัฒนธรรมองค์กร บรรทัดฐาน ศีลธรรม โดยพนักงานจะมองสิ่งที่กระทำผ่านตัวแทนองค์กรว่าเป็นบุคคลที่มีจิตใจดีมีเมตตา หรือ โหดร้าย

Rhoades, Eisenberger และ Armeli (2002, อ้างถึงใน นิชาภา ปัญญาวัฒนา, 2550) ได้กล่าวถึงกระบวนการทางจิตใจที่เป็นผลมาจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังนี้

1. จากบรรทัดฐานการแลกเปลี่ยนตอบแทน (Reciprocity Norm) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสร้างความรู้สึกต่างตอบแทนที่จะห่วงใยเกี่ยวกับสวัสดิภาพขององค์กรและมีพฤติกรรมช่วยเหลือเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. ความห่วงใย ให้การยอมรับ การเคารพ โดยการสนับสนุนจากองค์กรจะสนองความต้องการทางสังคมของพนักงาน ทำให้พนักงานเข้าร่วมการเป็นสมาชิกขององค์กร และมีบทบาททางสังคมในองค์กร

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสนับสนุนความคิดของพนักงานที่ว่าองค์กรตระหนักรู้และให้รางวัลเพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการทางจิตใจที่เกิดขึ้นกับพนักงานดังกล่าวข้างต้นจะส่งผลในแง่ดีกับทั้งสองฝ่าย กล่าวคือ ฝ่ายพนักงานมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น มีอารมณ์ในทางที่ดีมากขึ้น และฝ่ายองค์กร คือ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรที่สูงขึ้น มีความรับผิดชอบมากขึ้นและสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้นอีกด้วย และสุดท้ายคือ สามารถลดจำนวนการลาออกของพนักงาน

2.1.3 แนวคิดของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

รูปแบบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะประกอบด้วย 3 รูปแบบ (Rhoddes และ Eisenberger, 2002; เปรมจิตร คัลยาเพ็ชร, 2548) สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความยุติธรรม (Justice)

ความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูง ซึ่งจะมี 2 องค์ประกอบคือ ความยุติธรรมในการปฏิบัติการและการรับรู้การเมืองภายในองค์กร ซึ่งทั้ง 2 ก็มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูงเช่นเดียวกัน โดยที่การกำหนดเกี่ยวกับกฎและนโยบายขององค์กรจะต้องตระหนักถึงการตัดสินใจร่วมกับพนักงานก่อนที่จะนำไปใช้จริง

2. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor support)

การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับที่สูงกว่าความยุติธรรม ซึ่งหัวหน้างานจะทำหน้าที่เสมือนกับตัวแทนขององค์กร ดังนั้นการที่พนักงานได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานจึงนำไปสู่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

3. ผลตอบแทนจากองค์กรและสภาวะการปฏิบัติงาน (Organizational rewards and job conditions)

ผลตอบแทนจากองค์กรและสภาวะการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูงที่สุดและเมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบคือ ผลตอบแทนจากองค์กร ความมั่นคงในงานและตัวก่อความเครียดตามหน้าที่ต่อมา Rhodes และ Eisenberger (2002, อ้างถึงใน ธนา จินดาโชตินันท์, 2556) ได้แบ่งองค์ประกอบย่อยของผลตอบแทนจากองค์กรและสภาวะการปฏิบัติงานเพิ่มอีก 4 องค์ประกอบ รวมเป็น 7 องค์ประกอบคือ

1. การยกย่องชมเชย การจ่ายเงิน และการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Recognition, Pay and Promotions) ที่กล่าวมานี้จะป็นโอกาสในการที่องค์กรจะรักษาผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงทำให้มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2. ความมีอิสระ (Autonomy) ความมีอิสระ หมายถึง การรับรู้จากพนักงานว่าองค์กรมีการควบคุมอย่างไร เพื่อให้พนักงานปฏิบัติได้สำเร็จ ทั้งนี้ความมีอิสระจะเป็นตัวชี้วัดถึงความไว้วางใจที่องค์กรมีต่อพนักงาน โดยถ้าเพิ่มความมีอิสระให้พนักงานแล้ว การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเพิ่มขึ้นด้วย

3.การฝึกอบรม (Training) Wayne, Shore, และ Liden (1997, อ้างถึงใน ธนา จินดา โชตินันท์, 2556) กล่าวว่า การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำเป็นการลงทุนที่สร้างความพึงพอใจให้กับตัวพนักงาน และจะนำไปสู่การเพิ่มระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

4.ขนาดขององค์กร (Organizational size) Dekker และ Bralng (1995, อ้างถึงใน ธนา จินดา โชตินันท์, 2556) พนักงานจะรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าน้อยเมื่ออยู่ในองค์กรขนาดใหญ่ เนื่องจากระเบียบนโยบายที่เป็นทางการสูงอาจมีความยืดหยุ่นที่ต่ำในการเข้าถึงความต้องการของพนักงานรายบุคคลได้

2.1.4 สาเหตุของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Rhodes และ Eisenberger (2002, อ้างถึงใน พัศนา เจนวนิชสถาพร, 2553) ได้วิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบสาเหตุที่ทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 2 ปัจจัยหลักคือ

1. ปัจจัยด้านองค์กร

1.1 ความยุติธรรม จะช่วยให้พนักงานสามารถตัดสินใจถึงผลตอบแทนที่ตนได้รับจากการทำงานได้ง่ายขึ้น และความยุติธรรมด้านกระบวนการก็จะทำให้พนักงานได้รับทรัพยากรต่างๆอย่างยุติธรรม ซึ่งพนักงานมองสิ่งเหล่านี้คือ สวัสดิการ มีผลทำให้พนักงานเชื่อว่าองค์กรคำนึงถึงความเป็นอยู่ของพนักงาน

1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานพนักงานจะมีการสร้างการรับรู้เพื่อพิจารณาว่า องค์กรมอบคุณค่าต่อการทำงานของตนอย่างไร โดยการพิจารณาจากระดับที่หัวหน้างานให้คุณค่าต่อการทำงานและความห่วงใย เนื่องจากหัวหน้างานมีหน้าที่รับผิดชอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานจะพิจารณาการกระทำต่างๆของหัวหน้างานทั้งในด้านดีและไม่ดีว่าเป็นการแสดงถึงการสนับสนุนจากองค์กร นอกจากนี้พนักงานยังเข้าใจว่าหัวหน้างานจะเป็นผู้ส่งผลประเมินผลการปฏิบัติงานให้กับผู้บริหารระดับสูงต่อไปทำให้พนักงานเชื่อมโยงการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

1.3 สภาพการทำงานและรางวัลที่บุคคลได้รับ

1.3.1 การยอมรับและเห็นความสำคัญของค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และโอกาสในการรับรางวัล

1.3.2 ความมั่นคงในการทำงาน เป็นการสร้างความมั่นใจให้เห็นว่าองค์กรต้องการที่จะรักษาพนักงานไว้

1.3.3 ความอิสระในการตัดสินใจ การจัดการเวลาในการทำงาน วิธีการในการทำงาน การให้มีความหลากหลาย ซึ่งเป็นการแสดงให้พนักงานเห็นว่าองค์กรเชื่อใจในการตัดสินใจของตน

1.3.4 ความเครียด ความเครียดจะเป็นตัวที่ลดระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แหล่งที่มาของความเครียดคือ ภาระงานที่หนักไป ไม่มีข้อมูล หรือข้อมูลที่มีไม่ชัดเจนและไม่เพียงพอ

1.3.5 การฝึกอบรม การจัดให้มีการฝึกอบรมเป็นการสื่อสารให้พนักงานเข้าใจว่าองค์กรมีการลงทุนให้กับพนักงาน ทำให้เกิดเป็นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

1.3.6 ขนาดขององค์กร ขนาดขององค์กรจะส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร องค์กรขนาดใหญ่พนักงานจะรู้สึกว่าตัวเองมีคุณค่าน้อยและความยืดหยุ่นต่าง ๆ น้อยจึงทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรลดลง

2. ปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 บุคลิกภาพ อารมณ์และความรู้สึกที่แข็งแกร่งและแง่ลบส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทำให้พนักงานตีความว่าองค์กรมีความเมตตาหรือโหดร้าย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน อารมณ์ทางบวกทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในทางบวก ผลการปฏิบัติงานหรือสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานก็ดีขึ้นตามด้วย ส่วนอารมณ์ทางลบจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมทางลบและจะบั่นทอนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ เพศ การศึกษา และอายุงานจะมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เช่น พนักงานอายุน้อยจะรู้สึกไม่พอใจต่อองค์กรมากกว่าและมีแนวโน้มในการลาออกสูง พนักงานที่มีอายุงานมากกว่าจะมีประสบการณ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มากกว่าจึงก่อให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่สูงกว่า

จากการศึกษาแนวคิดของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแล้ว ผู้วิจัยปรับแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นหลายมิติ โดยจะประยุกต์ใช้แนวคิดของ (Rhoddes และ Eisenberger (2002, อ้างถึงใน ทศนา เจนวิษยสถาพร, 2553) และ เปรมจิตร์ คล้ายเพชร, 2548) ซึ่งสามารถแบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็น 5 มิติซึ่งทางผู้วิจัยเห็นว่าชัดเจนและเหมาะสมกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ

1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ
2. ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า
3. ด้านความมั่นคงในการการทำงาน
4. ด้านจิตอาารมณ์

5. ด้านการปฏิบัติงาน

2.2 ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory)

Blau (1964, อ้างถึงใน วิชญญา วรณโณ, 2546) เสนอไว้ว่า ความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) และการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic Exchange) ซึ่งการแลกเปลี่ยนทางสังคมมีความคล้ายกันกับการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจตรงที่สามารถทำให้เกิดความคาดหวังในเรื่องของผลตอบแทนบางอย่างในอนาคต กล่าวคือ บุคคลมีความคาดหวังว่าตนเองควรจะได้รับอะไรจากการลงทุนลงแรงในการแลกเปลี่ยนนั้น อย่างไรก็ตามการแลกเปลี่ยนทางสังคมมีความต่างจากการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจตรงที่การแลกเปลี่ยนทางสังคมไม่ได้เจาะจงถึงลักษณะของผลตอบแทนและการแลกเปลี่ยนทางสังคมไม่ได้เกิดขึ้นในลักษณะของการคำนวณถึงผลได้เสียอยู่ตลอดเวลา ส่วนการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจจะอยู่บนพื้นฐานของสัญญาที่เป็นทางการ มีการกำหนดปริมาณของการแลกเปลี่ยนอย่างชัดเจนและแน่นอน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

2.3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment)

Backer (1960, อ้างถึงใน ธนยุทธ บุตรขวัญ, 2554) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลเข้าไปส่วนหนึ่งขององค์กรในระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดการลงทุน เช่น เวลาที่เสียไป สติปัญญาที่ใช้ไป ทำให้บุคคลนั้นยอมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์กรในระยะยาว การที่บุคคลเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรนานเท่าไรหรือจะรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรทำให้ไม่อยากลาออกจากองค์กร ซึ่งนั่นหมายถึงความผูกพันที่มีต่อองค์กร

Buchanun (1974, อ้างถึงใน ชาญวุฒิ บุญชม, 2553) ให้ความเห็นไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายอัตราการเข้า-ออกของพนักงานในองค์กรได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน

2. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถเป็นแรงผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานได้ดีเยี่ยม เนื่องจากพนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์กร

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลกับเป้าหมายขององค์กรเพราะงานคือหนทางที่พนักงานสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์กรและสามารถบรรลุเป้าหมายได้

4. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานมีความเต็มใจอย่างยิ่งที่จะใช้ความพยายามอย่างสุดความสามารถในการทำงานให้กับองค์กร

5. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถจัดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นเพราะพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

6. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีที่สามารถบอกประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

Sreers (1991, อ้างถึงใน พิมณฑา ชนะภัย, 2552) ให้ความหมายว่า ความผูกพันขององค์กรคือความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของพนักงานในองค์กรในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสามารถแสดงออกให้เห็นถึง

1. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ยอมรับในเนื้องานที่ตนเองปฏิบัติเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานอย่างเต็มใจและสุดความสามารถเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

3. ความสามารถอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ไม่มีความคิดหรือความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

ชาญวุฒิ บุญชม (2553) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยพนักงานยินดีจะปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองและส่วนอื่นๆที่เกี่ยวข้องเพื่อให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรคือการที่มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การยอมรับในเป้าหมายรวมถึงนโยบายการบริหารขององค์กร และความทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีความภาคภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ธนยุทธ บุตรขวัญ (2554) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การได้มีบทบาทในองค์กร ได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อผลประโยชน์สูงสุดขององค์กร โดยที่พนักงานจะต้องมีความศรัทธาจงรักภักดี และเชื่อมั่นต่อองค์กร มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาตลอดจนไม่มีความคิดที่จะลาออกจากองค์กร

อาทิตติยา ดวงสุวรรณ (2551) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ความคิดความรู้สึกของพนักงานที่มีความสัมพันธ์เหนียวแน่นต่อองค์กร และพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

นิชภา ปัญญาวัฒนา (2550) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรและมีความปรารถนาที่จะทำงานอยู่กับองค์กรตลอดไป

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเริ่มต้นขึ้นเมื่อบุคคลนั้นๆเข้าไปมีบทบาทในองค์กรและเริ่มรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเชื่อว่าตนเองเป็นผู้ที่สามารถนำพาองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย พร้อมทั้งทุ่มที่ทั้งแรงกายแรงใจ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และพร้อมที่จะอยู่เคียงข้างองค์กรในทุกสถานการณ์

2.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน

Steers (1991, อ้างถึงใน วันปริญญา วังศัลลรัตน์, 2556) ซึ่งเป็นผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความผูกพันในองค์กรมาโดยตลอด กล่าวไว้ว่าการทำงานทุกอย่างจะบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างเรียบร้อยนั้น สิ่งแรกที่พึงต้องมีก่อนคือ ความผูกพันของพนักงาน โดยปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลในความผูกพันนั้นสามารถสรุปได้หลักๆ 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ คุณลักษณะที่ส่วนบุคคล และคุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน โดยสามารถแยกรายละเอียดออกเป็น 4 ข้อ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal factor) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน เป็นต้น
2. คุณลักษณะด้านบทบาทสัมพันธ์ (Role-related) คือความชัดเจนในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาท
3. คุณลักษณะด้านโครงสร้าง (Structure characteristics) ได้แก่ การกระจายอำนาจอิสระในงาน ความรู้สึกเป็นเจ้าของงาน
4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work experience) ความรู้สึกว่าการงานมีความสำคัญเป็นพิเศษ

2.3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Steer และ Porter (1979, อ้างถึงใน กชกร สุขช่วย, 2554) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นขั้นตอนหนึ่งในขั้นของความสัมพันธ์ต่อองค์กรในกระบวนการเกี่ยวพันกับองค์กร ได้แก่

1. การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร (Organization Entry) เป็นขั้นตอนแรกที่บุคคลเลือกเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง

2. การมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจว่าจะมีความผูกพันลึกซึ้งกับองค์กร โดยความผูกพันจะเน้นที่ความรู้สึกที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมในการเป็นสมาชิกและความตั้งใจในการทำงานอย่างทุ่มเทเพื่อความสำเร็จ โดยรวมขององค์กร ซึ่งความรู้สึกเช่นนี้ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน หากมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง อัตราการขาดงานและการลาออกก็จะต่ำ แต่หากความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ แนวโน้มการขาดงานและการลาออกสูง

3. การขาดงานและการลาออกของพนักงานเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวกับองค์กร และเป็นขั้นตอนที่พนักงานตัดสินใจว่าจะอยู่ต่อหรือลาออกจากองค์กร

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น องค์กรควรให้ความสนใจในการบริการทรัพยากรมนุษย์เนื่องจากเป็นประเด็นสำคัญที่ทำให้พนักงานมีประสบการณ์ที่ดีหรือไม่ดีจากการทำงานให้กับองค์กรและจะส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรและการคงอยู่ในองค์กรต่อไป

2.3.4 การวัดความผูกพันต่อองค์กร

Allen และ Meyer (1990, อ้างถึงใน สุทธกานต์ มิตรกุล, 2557) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในอดีตแล้วนำมาสร้างเป็นแบบจำลองเพื่อใช้ในการอธิบายแนวคิดของความผูกพันต่อองค์กรอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ โดยแบ่งความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ ความผูกพันเชิงความรู้สึก ความผูกพันเชิงผลตอบแทน และความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความผูกพันเชิงความรู้สึก (Affective Commitment) เป็นความยึดมั่นของบุคคลว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความสุขที่ได้อยู่ในองค์กร และพร้อมทุ่มเทการทำงานในองค์กรด้วยความเต็มใจ

2. ความผูกพันเชิงผลตอบแทน (Continuance Commitment) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่คิดว่าตนเองได้ลงทุนกับองค์กรไปมาก จึงไม่ต้องการที่จะออกจากองค์กรเนื่องจากกลัว

จะสูญเสียประโยชน์หรือต้นทุนที่ตนเองเคยได้รับ หรืออาจจะเป็นในรูปแบบของการอยู่ทำงานไปเรื่อยๆเนื่องจากไม่มีทางเลือกอื่นที่ดีกว่า

3. ความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน (Normative Commitment) เป็นลักษณะที่บุคคลเชื่อว่าตนเองยังมีหน้าที่รับผิดชอบที่สำคัญต่อองค์กรอยู่ รวมทั้งมีความรู้สึกว่าเป็นหนี้บุญคุณของผู้บังคับบัญชาและหน่วยงาน จึงต้องการที่จะทำงานในองค์กรต่อไป ความผูกพันประเภทนี้ได้รับอิทธิพลมาจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว วัฒนธรรม และกระบวนการจัดเกลาทางสังคม

Steer (1977, อ้างถึงใน อรสา เปลียนศาสตร์, 2545) ได้รวบรวมผลการศึกษานักวิจัยหลายท่านแล้วนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดแล้วสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วนสำคัญ คือ

1. ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ

2. ลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรมี 3 ลักษณะคือ มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และมียอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อสนับสนุนองค์กรอย่างเต็มความสามารถ มีความต้องการอย่างมากที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

3. ผลของความผูกพันขององค์กร ได้แก่ ความปรารถนาและความมุ่งมั่นที่จะอยู่กับองค์กร การธำรงรักษานुकลากรขององค์กรและศักยภาพในการทำงาน

จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรและทุกองค์กรในยุคนี้ต่างให้ความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรเป็นลำดับต้นๆ ความผูกพันต่อองค์กรสามารถเป็นแรงผลักดันให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกหากผู้บริหารมีความเข้าใจปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร จะเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรรักษานักงานที่มีศักยภาพมีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรต่อไป รวมทั้งสามารถลดพฤติกรรมต่างๆที่ไม่พึงประสงค์ลงได้ เช่น การขาดงาน การมาสาย เป็นต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและการวัดความผูกพันต่อองค์กรของ Allen และ Meyer (1990, อ้างถึงใน ศุทธกานต์ มิตรกุล, 2557) มาปรับใช้ในงานวิจัยนี้

2.4 ประเภทพนักงาน

จากรายงานพัฒนาความยั่งยืนธนาคารกสิกรไทยปี 2555 ทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญเป็นลำดับต้นๆในการดำเนินงาน สถานภาพพนักงานมีการจ้างพนักงานในลักษณะที่แตกต่างกันซึ่งแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก

1.พนักงานประจำ

พนักงานประจำคือกลุ่มพนักงานที่จ้างระยะยาว ไม่มีการกำหนดเวลาจ้างที่แน่นอน การสิ้นสุดสถานภาพการจ้างคือ พนักงานลาออกหรือถูกบอกเลิกจ้าง

2.พนักงานจัดจ้างภายนอก

พนักงานจัดจ้างภายนอก คือ กลุ่มของพนักงานที่ถูกจัดส่งให้เข้าไปทำงานร่วมกับ บัณฑิตหรือองค์กรหลักในลักษณะหน้าที่งานที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับความต้องการขององค์กรหลัก ทั้งนี้วัตถุประสงค์อาจเป็นในเรื่องของต้นทุนหรือความสะดวกในการบริหาร ธนาคารกสิกรไทยจัดจ้างพนักงานภายนอกมาจาก 2 บริษัท คือ บริษัท โปเรสเอชอาร์ และ บริษัท โปเรสกันภัย โดยบริษัท โปเรสเอชอาร์จะเน้นงานประเภทธุรกรรม งานสนับสนุน งานลูกค้าสัมพันธ์ ส่วนบริษัท โปเรสกันภัยจะเน้นงานด้านการให้บริการด้านเงินสดและการขนส่งเงิน

ปัจจุบันธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันการเงินภาคเอกชนที่มีขนาดใหญ่มีสายงานการดำเนินงาน 15 สาย ดังนี้ (ธนาคารกสิกรไทย, 2558)

1.สายงานเลขานุการองค์การ รับผิดชอบการดูแลและประสานงานกับผู้ถือหุ้นและนักลงทุน รวมทั้งส่งเสริมคณะกรรมการและผู้บริหารของเครือธนาคารกสิกรไทยในการปฏิบัติหน้าที่และกำกับให้สอดคล้องกับข้อกำหนดและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

2.สายงานบริหารยุทธศาสตร์องค์การ รับผิดชอบการกำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์โดยรวมของธนาคาร รวมทั้งสร้างเสริมภาพลักษณ์และการประสานระหว่างบริษัทการเงินในเครือธนาคารกสิกรไทยให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3.สายงานกำกับและตรวจสอบทำหน้าที่กำกับและตรวจสอบการทำธุรกิจและการดำเนินงานของธนาคาร เพื่อให้มีความถูกต้องเหมาะสม ภายใต้ข้อกำหนดของธนาคารและหน่วยงานทางราชการรวมถึงจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพของธนาคาร

4.สายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ทำธุรกิจและดูแลความสัมพันธ์ลูกค้ากับลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ให้บรรลุเป้าหมายของธนาคาร

5.สายงานผลิตภัณฑ์บริษัทและผู้ประกอบการ พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริหารช่องทางการขายและให้บริการสำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ขนาดกลางและลูกค้าผู้ประกอบการ

6. สายงานธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ ทำธุรกิจและดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์และให้บริการทางการเงินตามความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างกำไรที่ยั่งยืน และสามารถแข่งขันได้ในตลาดอย่างมีคุณภาพภายใต้ความเสี่ยงที่เหมาะสม

7. สายงานธุรกิจลูกค้าบุคคลและเครือข่ายบริการทำธุรกิจและดูแลความสัมพันธ์ลูกค้ากับลูกค้าธุรกิจรายย่อยและลูกค้าส่วนบุคคลให้บรรลุเป้าหมายของธนาคาร

8. สายงานธุรกิจตลาดทุน ดูแลพัฒนาผลิตภัณฑ์และให้บริการธุรกิจตลาดทุนซึ่งครอบคลุมธุรกรรมการลงทุน การระดมทุนและการให้คำปรึกษาด้านการบริหารความเสี่ยงทางการเงินเพื่อเพิ่มความสามารถในการทำกำไรและเป็นผู้นำในเรื่องผลิตภัณฑ์ธุรกิจตลาดทุน

9. สายงานวาณิชธนกิจรับผิดชอบให้คำปรึกษาในการวางแผนการปรับโครงสร้างและระดมเงินทุน รวมทั้งการบริหารความเสี่ยงสำหรับกลุ่มลูกค้าบริษัทขนาดใหญ่ผ่านตลาดทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ

10. สายงานธุรกิจข้ามประเทศเพื่อร่วมศูนย์การให้บริการลูกค้าคนไทยและต่างประเทศที่ทำธุรกิจข้ามชาติไว้ด้วยกัน เป็นการรองรับกระแสการค้าการลงทุนที่จะมีมากขึ้นหลังจากประเทศสมาชิกในอาเซียน 10 ประเทศรวมกลุ่มเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(AEC) ในปี 2558

11. สายงานการให้บริการลูกค้าเพื่อสนับสนุนกระบวนการธุรกิจผลิตภัณฑ์เครดิตของสายงานธุรกิจในความรับผิดชอบให้สามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์ บริการแก่ลูกค้าได้ตามเวลาดำเนินทุน และคุณภาพที่กำหนดภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้

12. สายงานบริหารความเสี่ยงองค์การกำหนดนโยบายและควบคุมกระบวนการทำงานด้านเครดิต ตลอดจนการแก้ไขหนี้ และ/หรือ ปรับโครงสร้างหนี้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ภายใต้ความเสี่ยงที่เหมาะสม

13. สายงานการเงินและควบคุมบริหารความเสี่ยงและการเงินทั้งหมดของธนาคารให้เป็นไปตามเป้าหมาย นโยบาย และข้อกำหนดของธนาคารและหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการบริหารการจัดการข้อมูลด้านบัญชีและการเงินเพื่อสนับสนุนการบริหารงานของธนาคาร

14. สายงานระบบ จัดหาและพัฒนาระบบงานและกระบวนการทำงานทั้งหมดของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ทั้งที่เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและงานสนับสนุนอื่นเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

15. สายงานทรัพยากรบุคคล บริหารและประสานงานด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อ จัดสรรพัฒนา และรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรบุคคลตามนโยบายและเป้าหมายของธนาคารรวมถึงการ เสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างพนักงานกับองค์กร

จากลักษณะของประเภทพนักงานสามารถสรุปได้ว่า ธนาคารกสิกรไทยมีการใช้ การจัดจ้างพนักงานทั้ง 2 ประเภทคือพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกเพื่อมาทำงาน ร่วมกันในทุกส่วนงานเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่วางไว้ได้อย่างมี ประสิทธิภาพทั้ง 15 สายงาน

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความ ผูกพันต่อองค์กรพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสรุปดังนี้

นารี หมุ่มมาก (2547) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับพนักงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของกลุ่มธุรกิจภาษาและคอมพิวเตอร์ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัย ลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งทั้งสามปัจจัยนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร (2548) ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความ ยุติธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาล ศิริราช พบว่า พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและมีการ รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของรายด้านอื่นๆอยู่ในระดับปานกลางสามารถเรียงลำดับจากมากไป น้อยได้ดังนี้ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการการทำงาน ด้าน การปฏิบัติงาน ด้านจิตอาสามณ์และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง มีความผูกพันด้านจิตใจอยู่ในระดับสูง ความผูกพันด้าน บรรทัดฐานและความผูกพันด้านการคงอยู่ในระดับปานกลางผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การ สนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

สาตีทิพย์ ยิ่งฟูวัฒนา (2553) ศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเอง แรงจูงใจใน การทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานภายนอกที่ปฏิบัติงานภายใน

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) และบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) พบว่า 1) ความต้องการพื้นฐานของพนักงานประจำและพนักงานภายนอก คือ เงินเดือน 2) ความผูกพันต่อองค์กรระหว่างพนักงานประจำและพนักงานภายนอกไม่มีความแตกต่างกันและระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ประนอม ละอองนวล (2542) ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ พบว่า บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรในในระดับสูง ตัวแปรด้านลักษณะบุคคลของบุคลากร ได้แก่ จำนวนปีที่ทำงาน และ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ลักษณะส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร จะส่งผลต่อความทุ่มเทให้กับการทำงานและความกระตือรือร้นในการทำงาน

มัสลิน ง่วนดา (2556:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต่างวัยของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินของบริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี และช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด และระดับการศึกษาปริญญาตรี ในด้านความผูกพันต่อองค์กรพบว่า พนักงานเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ และพนักงานเจนเอเรชั่นวาย มีระดับความเห็นในเรื่องการไม่ลาออก การมีความสุขในงานและการเป็นสมาชิกองค์กรต่อไปที่แตกต่างกัน ซึ่งพนักงานเจนเอเรชั่นวายมีความผูกพันด้านการไม่ลาออกมากกว่าความผูกพันต่อองค์กรปัจจัยที่ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต่างวัยมีความแตกต่างกันในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

รมิตา น่วมเกตุ (2555:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณลักษณะงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เซ็นทรัลรีเทลคอร์ปอเรชั่น จำกัด จากการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณลักษณะงาน และความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่าง 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมกับความผูกพันต่อองค์กรรายด้านทุกด้าน 3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทุกด้าน ประกอบด้วยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความรู้และโอกาสในการเติบโต ด้านจิตอาารมณ์ และสุดท้ายคือด้านการปฏิบัติงาน 4) ลักษณะงาน โดยรวมกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

ปริญภา จาคิกุล (2556) ศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์แห่งหนึ่ง พบว่าการรับรู้การ

สนับสนุนจากองค์กรมีความผูกพันทางบวกกับความผูกพันในงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมและรายด้านทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงาน และโอกาสในการก้าวหน้า ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนด้านความมั่นคงในหน้าที่การทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

มุฑิตา คงกระพันธ์ (2554) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านสิ่งตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงินอยู่ในระดับปานกลาง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านผลตอบแทนมีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชญานิส นิลแจ้ง (2550) ได้ศึกษาเรื่องการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราวในบริษัทยานยนต์แห่งหนึ่ง พบว่าพนักงานประจำมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงกว่าพนักงานชั่วคราว

ศศินันท์ ทิพย์ไอรอด (2556) ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคราชการพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนต่อองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 4.98 ซึ่งระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านความมั่นคงในงาน รองลงมาคือด้านจิตอาสาสังคม ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านสภาพการทำงานและด้านผลตอบแทน และสวัสดิการตามลำดับ

ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุและปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวคือปัจจัยด้านอายุและระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านเพศ สถานภาพการสมรส ระดับรายได้และระดับการศึกษาไม่ทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรต่างกันและระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

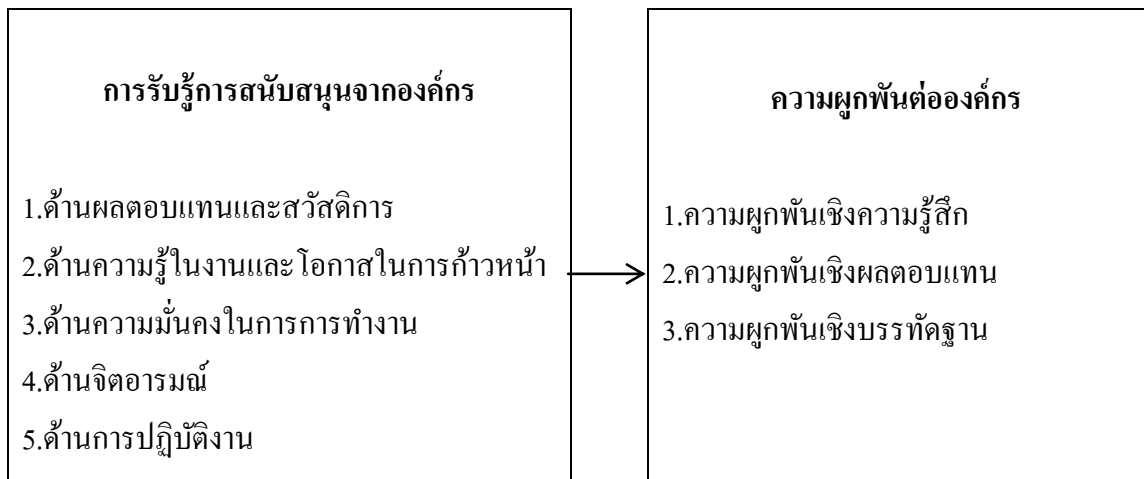
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความรู้สึก ด้านบรรทัดฐานทางสังคมและด้านความต่อเนื่อง

ฉัตรฟ้า ฤทธิมหา (2554) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกสิกรไทยในเขตจังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูงปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระดับเงินเดือน ที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

จากผลงานการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น พบงานวิจัยของนักวิจัยหลายท่านที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร และงานวิจัยครั้งนี้ใกล้เคียงกับงานของฉัตรฟ้า ฤทธิมหา (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดปราจีนบุรี แต่งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษา พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรคือปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า ปัจจัยด้านความมั่นคงในการการทำงาน ปัจจัยด้านจิตอาวมณ์และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานส่วนปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้ปัจจัยทั้ง 5 ด้านคือ ปัจจัยด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า ปัจจัยด้านความมั่นคงในการการทำงาน ปัจจัยด้านจิตอาวมณ์และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ในส่วนของความผูกพันต่อองค์กรจากการศึกษาผลงานวิจัยข้างต้นพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรคือระยะเวลาในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่พบคือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานและในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้ปัจจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Allen และ Meyer ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ความผูกพันเชิงความรู้สึก ความผูกพันเชิงผลตอบแทน และความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน

2.6 กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในกลุ่มพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ได้เป็นกรอบแนวคิดดังนี้



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) โดยศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกกรณีศึกษาบมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา เครื่องมือที่ใช้สำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งวิธีการดำเนินวิจัยสามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

- 3.1 วิธีการดำเนินวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการดำเนินวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปอย่างมีระเบียบแบบแผน ผู้วิจัยจึงดำเนินการตามวิธีการวิจัยเป็นขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การค้นหาข้อมูลจากแหล่งการเรียนรู้ต่างๆ ศึกษาผลงานวิจัยและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 เขียน โครงร่างวิจัยเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการพิจารณาวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 ปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลและลงมือเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างให้ครบถ้วนสมบูรณ์

ขั้นตอนที่ 4 นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ขั้นตอนที่ 5 สรุปผลและอภิปรายผล

3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา จำนวน 275 คน โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100% หรือเท่ากับ 275 หน่วย

ตารางที่ 3.1 จำนวนพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

รหัสสาขา	ชื่อสาขา	จำนวนพนักงาน		รวม
		ประจำ	จัดจ้างภายนอก	
30846	นาทวี	5	0	5
30301	ถนนไทรบุรีสงขลา	11	1	12
30404	ถนนนครใน สงขลา	6	0	6
30553	ถนนกาญจนวนิษฐ์ หาดใหญ่	9	1	10
30668	คลองแงะ	6	0	6
30111	สงขลา	9	1	10
30517	ช่องเขา – มอ.	9	0	9
30960	ถนนลพบุรีราเมศวร์	8	1	9
30794	เทศบาลไต่ตัส สะเดา	7	1	8
30263	ถนนเพชรเกษมหาดใหญ่	17	50	67
30402	หาดใหญ่ใน	11	1	12
30101	สุภสารรังสรรค์	12	1	13
30543	รัถการ	7	0	7
30453	เซนทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่	14	2	16
30386	ปาดังเบซาร์	7	1	8
30652	บิกซีหาดใหญ่ 2	12	1	13
30992	โรบินสันหาดใหญ่	9	1	10
30246	ศรีภูวนารถ	12	11	23
31103	สาขาเทศบาลไต่ตัส สงขลา	9	0	9
31129	สาขารัตนภูมิ	5	0	5

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

รหัสสาขา	ชื่อสาขา	จำนวนพนักงาน	จำนวนพนักงาน	รวม
		ประจำ	จัดจ้างภายนอก	
31010	สาขาระโนด	7	0	7
31200	สาขาด้านนอก	6	0	6
31155	สาขาถนนปทุมฉัตร หาดใหญ่	4	0	4
รวม		202	73	275

ที่มา : บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา, มีนาคม 2559

3.3 เครื่องมือในการวิจัย

3.3.1 การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานกสิกรไทยและพนักงานจัดจ้างภายนอกจำนวน 275 คน เป็นลักษณะแบบสอบถามแบบปิด (Close Ended Questionnaire) ซึ่งแบบสอบถามในครั้งนี้ได้ปรับปรุงแนวคิดของ เปรมจิตรค์คล้ายเพชร (2548) เนื่องจากมีการแบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็นหลายมิติที่ชัดเจนและเหมาะกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน จะเป็นคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) กำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) ออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ซึ่งในแต่ละระดับมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับ 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความผูกพันเชิงความรู้สึก ความผูกพันเชิงผลตอบแทน ความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน จะเป็นคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) กำหนดค่า

น้ำหนักตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อยและเห็นด้วยน้อยที่สุด ซึ่งในแต่ละระดับมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับ 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล และสถานภาพการจ้าง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน โดยสถานภาพการจ้างที่แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ พนักงานกสิกรไทยและพนักงานจัดจ้างภายนอก

3.3.2 การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามใช้กลุ่มตัวอย่างพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 30 คน แบ่งเป็น พนักงานประจำ 21 คน พนักงานจัดจ้างภายนอก 9 คน แล้วนำมาทดสอบเพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งลักษณะของคำถามจะอยู่ในรูปแบบตรวจรายการ (Checklist)

3.4.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากนั้นนำผลคะแนนที่ได้มาแปลผล เพื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละช่วงคะแนน ซึ่งสามารถแบ่งเกณฑ์การแปลผลได้ 5 ระดับ โดยความกว้างของอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.80 ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สมการทางคณิตศาสตร์ (Fisher อ้างถึงในชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์, 2539)

$$\text{ความกว้างของอัตรากาชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ช่วงคะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ช่วงคะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับมาก
ช่วงคะแนนระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ช่วงคะแนนระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
ช่วงคะแนนระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

3.4.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของ พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติที (T-test)

3.4.4 เปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและ พนักงานจัดจ้างภายนอกวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติที (T-test)

3.4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและระดับ ความผูกพันต่อองค์กร วิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ค่า r = 0.8 ขึ้นไป	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ระดับสูงหรือสูงมาก
ค่า r = 0.61 – 0.80	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง
ค่า r = 0.41 – 0.60	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
ค่า r = 0.20 – 0.40	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ค่า r = ต่ำกว่า 0.20	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษา พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกบมจ. ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
- 4.3 ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
- 4.4 ระดับความผูกพันต่อองค์กร
- 4.5 เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ระหว่างพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก
- 4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก
- 4.7 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนพนักงาน (Frequency)
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
Sig	หมายถึง	ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significant)
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n=275)			
	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	71	25.80
	หญิง	204	74.20
อายุ	น้อยกว่า 25 ปี	18	6.50
	25 - 30 ปี	148	53.80
	31 - 40 ปี	87	31.60
	41 - 50 ปี	22	8.00
ระดับการศึกษาสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	1.50
	ปริญญาตรี	238	86.50
	ปริญญาโท	32	11.60
	สูงกว่าปริญญาโท	1	0.40
สถานภาพการสมรส	โสด	238	86.50
	สมรส	37	13.50
อายุงาน	น้อยกว่า 1 ปี	6	2.20
	1 - 5 ปี	200	72.70
	5 - 10 ปี	46	16.70
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	23	8.40

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(n=275)		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประเภทของการจ้างงาน		
พนักงานประจำ	202	73.50
พนักงานจัดจ้างภายนอก	73	26.50

จากตารางที่ 4.1 เป็นการนำเสนอเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในพื้นที่จังหวัด สงขลา จำนวน 275 คน พบว่า

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 74.20 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80

อายุ เมื่อพิจารณาจากอายุ พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมามีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 มีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และจากกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีผู้มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษาสูงสุด เมื่อพิจารณาจากระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 86.50 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาโท 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40

สถานภาพการสมรส เมื่อพิจารณาจากสถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 86.50 มีสถานภาพสมรส จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และในกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีผู้ที่มีสถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

อายุงาน เมื่อพิจารณาจากอายุงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 72.70 รองลงมา มีอายุงานอยู่ระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 มีอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 และมีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20

ประเภทของการจ้างงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นพนักงานประจำ 202 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 และเป็นพนักงานจัดจ้างภายนอก 73 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50

4.3 ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยรวม ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

(n=275)			
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.77	0.73	มาก
2.ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า	3.68	0.32	มาก
3.ด้านความมั่นคงในการการทำงาน	3.60	0.39	มาก
4.ด้านจิตอาสามณ์	3.57	0.27	มาก
5.ด้านการปฏิบัติงาน	3.23	0.30	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.57	0.20	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า โดยรวม พนักงานประจำ และพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57, S.D. = 0.20$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับ1 คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.77, S.D. = 0.73$) รองลงมาอันดับ2 คือด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.68, S.D. = 0.32$) รองลงมาอันดับ3 คือด้านความมั่นคงในการการ

ทำงาน ($\bar{X} = 3.60, S.D. = 0.39$) รองลงมาอันดับ 4 คือด้านจิตอารมณ์ ($\bar{X} = 3.57, S.D. = 0.27$) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.23, S.D. = 0.20$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา จำแนกรายข้อ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

(n=275)			
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. หากฉันต้องหยุดงานเนื่องจากเจ็บป่วย องค์กรจะรับรู้และเข้าใจดี	3.69	0.75	มาก
2. หากฉันหยุดงานเนื่องจากปัญหาครอบครัว องค์กรจะไม่รับรู้หรือไม่พยายามเข้าใจเหตุผล	2.13	0.90	น้อย
3. องค์กรจะฉวยผลประโยชน์จากพนักงานเมื่อมีโอกาส	2.05	0.79	น้อย
4. หากองค์กรมีรายได้เพิ่มมากขึ้น องค์กรจะพิจารณาเพิ่มเงินเดือนหรือค่าตอบแทนอื่นๆ ให้แก่พนักงาน	3.59	0.69	มาก
5. นอกจากเงินเดือนแล้ว องค์กรจัดหาค่าตอบแทนอื่นๆ ที่เหมาะสมให้แก่ฉัน	3.68	0.74	มาก
6. องค์กรจัดให้มีสวัสดิการต่างๆ เพื่อให้ฉันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น	3.83	0.56	มาก
7. องค์กรมีสวัสดิการเพียงพอเมื่อฉันต้องการความช่วยเหลือ	3.81	0.58	มาก
เฉลี่ย	3.77	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.3 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการเป็นคำถามที่มีความหมายทั้งเชิงบวกและเชิงลบ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าคำถามเชิงบวกประกอบด้วย องค์กรจัดให้มีสวัสดิการต่างๆ เพื่อให้ฉันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น ($\bar{X} = 3.83, S.D. = 0.56$) องค์กรมีสวัสดิการเพียงพอเมื่อฉันต้องการความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.81$)

,S.D.= 0.58) หากจำเป็นต้องหยุดงานเนื่องจากเจ็บป่วย องค์กรจะรับรู้และเข้าใจดี ($\bar{X} = 3.69$,S.D.= 0.75) นอกจากนี้เงินเดือนแล้วองค์กรจัดหาค่าตอบแทนอื่นๆที่เหมาะสมให้แก่ฉัน($\bar{X} = 3.69$,S.D.= 0.75) และสุดท้ายคือ หากองค์กรมีรายได้เพิ่มมากขึ้นองค์กรจะพิจารณาเพิ่มเงินเดือนหรือค่าตอบแทนอื่นๆให้แก่พนักงาน ($\bar{X} = 2.05$,S.D.= 0.69) ส่วนคำถามเชิงลบ ประกอบด้วยองค์กรจะฉวยผลประโยชน์จากพนักงานเมื่อมีโอกาส ($\bar{X} = 2.05$,S.D.= 0.79) หากฉันหยุดงานเนื่องจากปัญหาครอบครัว องค์กรจะไม่รับรู้หรือไม่พยายามเข้าใจเหตุผล ($\bar{X} = 2.13$,S.D.= 0.90) โดยภาพรวมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ. ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลาเมื่อทำการแปลงค่าที่เป็นคำถามเชิงลบแล้วนั้น ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$,S.D.= 0.73)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลาจำแนกรายข้อ ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า

(n=275)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.มีโอกาเพียงเล็กน้อยสำหรับฉันในการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรแห่งนี้	2.83	0.63	ปานกลาง
2.หัวหน้างานสนับสนุนให้ฉันได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในอาชีพเป็นอย่างดี	3.94	0.68	มาก
3.หัวหน้างานมอบหมายงานสำคัญให้ฉันทำเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถ	3.87	0.59	มาก
4.องค์กรเปิดโอกาสให้ฉันมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.71	0.60	มาก
5.ฉันพอใจในโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.65	0.90	มาก
6.หัวหน้างานสนับสนุนให้ฉันนำความรู้ใหม่มาประยุกต์ใช้ในงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของฉัน	4.04	0.62	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

(n=275)			
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาส ในการก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับ
7.ฉันได้รับการพัฒนาตามที่องค์กรจัดให้	3.39	0.52	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.68	0.32	มาก

จากตารางที่ 4.4 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้าเป็นคำถามที่มีความหมายทั้งเชิงบวกและเชิงลบ เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คำถามเชิงบวก ประกอบด้วยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หัวหน้างานสนับสนุนให้ฉันนำความรู้ใหม่มาประยุกต์ใช้ในงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของฉัน ($\bar{X} = 4.04$, S.D.= 0.62) รองลงมาคือ หัวหน้างานสนับสนุนให้ฉันได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในอาชีพเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.94$, S.D.= 0.68) รองลงมาคือ หัวหน้างานมอบหมายงานสำคัญให้ฉันทำเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.87$, S.D.= 0.59) รองลงมาคือ องค์กรเปิดโอกาสให้ฉันมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.71$, S.D.= 0.60) รองลงมา คือ ฉันพอใจในโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.65$, S.D.= 0.90)) และลำดับสุดท้ายคือ ฉันได้รับการพัฒนาตามที่องค์กรจัดให้ ($\bar{X} = 3.39$, S.D.= 0.52) คำถามเชิงลบ ประกอบด้วยมีโอกาสเพียงเล็กน้อยสำหรับฉันในการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรแห่งนี้ ($\bar{X} = 2.83$, S.D.= 0.63) เมื่อทำการแปลงค่าที่เป็นคำถามเชิงลบแล้วนั้น ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D.= 0.32)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลาจำแนกรายข้อ ด้านความมั่นคงในการการทำงาน

(n=275)			
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.ถ้าองค์กรสามารถจ้างคนที่จะมาทำงานแทนฉันได้ในระดับเงินเดือนที่ต่ำกว่า องค์กรจะทำแน่นอน	2.21	0.79	น้อย
2.องค์กรจะเลิกจ้างฉันหากมีวิธีอื่น ๆ ที่มีประสิทธิภาพมากกว่ามาแทนที่การทำงานของฉัน	2.01	0.69	น้อย
3.องค์กรคิดว่าไม่มีประโยชน์หากให้ฉันทำงานไปเรื่อยๆจนเกษียณ	2.81	0.57	ปานกลาง
4.งานของฉันเป็นงานที่มีความมั่นคงสูง	3.43	0.91	มาก
5.ฉันมั่นใจว่าจะไม่ถูกไล่ออกจากองค์กรแห่งนี้	3.87	0.69	มาก
6.การถูกไล่ออกจากงานอาจเกิดขึ้นได้ ไม่วันใดวันหนึ่งในอนาคต	2.68	0.70	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.59	0.94	มาก

จากตารางที่ 4.5 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการการทำงานเป็นคำถามที่มีความหมายทั้งเชิงบวกและเชิงลบ เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คำถามเชิงบวก ประกอบด้วยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ฉันมั่นใจว่าจะไม่ถูกไล่ออกจากองค์กรแห่งนี้ ($\bar{X} = 3.87$, S.D.= 0.69) รองลงมา คือ งานของฉันเป็นงานที่มีความมั่นคงสูง ($\bar{X} = 3.43$, S.D.=0.91) คำถามเชิงลบ ประกอบด้วย องค์กรจะเลิกจ้างฉันหากมีวิธีอื่น ๆ ที่มีประสิทธิภาพมากกว่ามาแทนที่การทำงานของฉัน ($\bar{X} = 2.01$, S.D.= 0.69) รองลงมาคือ ถ้าองค์กรสามารถจ้างคนที่จะมาทำงานแทนฉันได้ในระดับเงินเดือนที่ต่ำกว่า องค์กรจะทำแน่นอน ($\bar{X} = 2.21$, S.D.= 0.79) รองลงมา คือ การถูกไล่ออกจากงานอาจเกิดขึ้นได้ ไม่วันใดวันหนึ่งในอนาคต ($\bar{X} = 2.68$, S.D.= 0.70) และลำดับสุดท้ายคือ องค์กรคิดว่าไม่มีประโยชน์หากให้ฉันทำงานไปเรื่อยๆจนเกษียณ

(\bar{X} = 2.81 ,S.D.= 0.57) เมื่อทำการแปลงค่าที่เป็นคำถามเชิงลบแล้วนั้นพนักงานประจำ และพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านความมั่นคงในการการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.59 ,S.D.= 0.94)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลาจำแนกรายข้อ ด้านจิตอารมณ์

(n=275)			
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอารมณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.องค์กรไม่ค่อยให้ความสนใจในการทำงานของพนักงานเท่าใดนัก	2.06	0.62	น้อย
2.องค์กรให้คุณค่าต่อการเสียสละทำงานเพื่อองค์กรของมัน	3.86	0.66	มาก
3.องค์กรไม่เคยชื่นชมการทุ่มเททำงานนอกเหนือเวลาหรือการทำงานเกินหน้าที่ของฉัน	2.15	0.77	น้อย
4.หัวหน้างานเห็นความสำคัญถึงเป้าหมายในการทำงานของฉันอย่างมาก	3.19	0.78	ปานกลาง
5.หัวหน้างานเห็นคุณค่าในการทำงานของฉันอย่างมาก	3.21	0.65	ปานกลาง
6.องค์กรมักจะเพิกเฉยต่อข้อร้องเรียนในการทำงานของฉัน	2.07	0.61	น้อย
7.หัวหน้างานไม่เคยให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของฉัน	2.13	0.73	น้อย
8.หัวหน้างานภูมิใจที่ฉันเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	3.12	0.66	ปานกลาง
9.ผู้บริหารแสดงความภูมิใจหรือชื่นชมในการปฏิบัติงานของฉัน	3.20	0.59	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.57	0.27	มาก

จากตารางที่ 4.6 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอารมณ์ เป็นคำถามที่มีความหมายทั้งเชิงบวกและเชิงลบ เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คำถามเชิง

บวก ประกอบด้วยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรให้คุณค่าต่อการเสียดสละทำงานเพื่อองค์กรของ
 นั้น ($\bar{X} = 3.86$,S.D.= 0.63) รองลงมา คือ หัวหน้างานเห็นคุณค่าในการทำงานของฉันอย่างมาก (\bar{X}
 = 3.21 ,S.D.= 0.65) รองลงมาคือ ผู้บริหารแสดงความภูมิใจหรือชื่นชมในการปฏิบัติงานของฉัน (\bar{X}
 = 3.20 ,S.D.= 0.59) รองลงมา คือ หัวหน้างานเห็นความสำคัญถึงเป้าหมายในการทำงานของฉัน
 อย่างมาก ($\bar{X} = 3.19$,S.D.= 0.78) และลำดับสุดท้ายคือ หัวหน้างานภูมิใจที่ฉันเป็นส่วนหนึ่งของ
 หน่วยงาน ($\bar{X} = 3.12$,S.D.= 0.66) คำถามเชิงลบประกอบด้วย องค์กรไม่ค่อยให้ความสนใจในการ
 ทำงานของพนักงานเท่าใดนัก ($\bar{X} = 2.06$,S.D.= 0.62) รองลงมาคือ องค์กรมักจะเพิกเฉยต่อข้อ
 ร้องเรียนในการทำงานของฉัน ($\bar{X} = 2.07$,S.D.= 0.61) รองลงมาคือ หัวหน้างานไม่เคยให้
 ความสำคัญต่อความคิดเห็นของฉัน ($\bar{X} = 2.13$,S.D.= 0.73) และสุดท้ายคือ องค์กรไม่เคยชื่นชมการ
 ทุ่มเททำงานนอกเหนือเวลาหรือการทำงานเกินหน้าที่ของฉัน ($\bar{X} = 2.15$,S.D.= 0.77) เมื่อทำการ
 แปลงค่าที่เป็นคำถามเชิงลบแล้วนั้น พนักงานประจำ และพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ. ธนาคาร
 กสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านจิตอาารมณ์โดย
 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$,S.D.= 0.27)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลาจำแนกรายข้อ ด้านการปฏิบัติงาน

(n=275)			
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.องค์กรเข้าใจเหตุผลหากฉันทำงานไม่ทันตามที่กำหนด	3.16	0.65	ปานกลาง
2.องค์กรเต็มใจจะปรับปรุงสิ่งต่างๆเพื่อส่งเสริมให้ฉันปฏิบัติงานได้อย่างสุดความสามารถ	3.27	0.64	ปานกลาง
3.เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานหัวหน้างานเอาใจใส่และให้คำแนะนำเพื่อช่วยแก้ปัญหาให้เป็นอย่างดี	3.24	0.57	ปานกลาง
4.หากฉันทำงานผิดพลาด ฉันจะได้รับคำตำหนิจากหัวหน้างานและองค์กรอย่างรุนแรง	2.63	0.62	ปานกลาง
5.องค์กรมีการดำเนินงานต่างๆเพื่อให้พนักงานมีความปลอดภัยในการทำงาน	3.13	0.41	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.23	0.30	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานเป็นคำถามที่มีความหมายทั้งเชิงบวกและเชิงลบ เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการถามเชิงบวก ประกอบด้วยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือองค์กรเต็มใจจะปรับปรุงสิ่งต่างๆเพื่อส่งเสริมให้ฉันปฏิบัติงานได้อย่างสุดความสามารถ ($\bar{X} = 3.27$, S.D.= 0.64) รองลงมาคือ เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานหัวหน้างานเอาใจใส่และให้คำแนะนำเพื่อช่วยแก้ปัญหาให้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.24$, S.D.= 0.57) รองลงมาคือ องค์กรเข้าใจเหตุผลหากฉันทำงานไม่ทันตามที่กำหนด ($\bar{X} = 3.16$, S.D.= 0.65) และลำดับสุดท้ายคือ องค์กรมีการดำเนินงานต่างๆเพื่อให้พนักงานมีความปลอดภัยในการทำงาน ($\bar{X} = 3.13$, S.D.= 0.41) คำถามเชิงลบประกอบด้วยหากฉันทำงานผิดพลาด ฉันจะได้รับคำตำหนิจากหัวหน้างานและองค์กรอย่างรุนแรง ($\bar{X} = 2.63$, S.D.= 0.62) เมื่อทำการแปลงค่าที่เป็นคำถามเชิงลบแล้วนั้น พนักงานประจำ และพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ. ธนาคารกสิกรไทยในเขต

พื้นที่จังหวัดสงขลา มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากด้านการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$, S.D.= 0.30)

4.4 ระดับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อโดยรวม ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

(n=275)			
ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.ด้านความผูกพันเชิงความรู้สึกร	3.47	0.29	มาก
2.ด้านความผูกพันเชิงผลตอบแทน	3.06	0.29	ปานกลาง
3.ด้านความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน	3.32	0.24	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.29	0.16	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่าในภาพรวม พนักงานประจำ และพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ. ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$, S.D.= 0.16) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับ 1 คือด้านความผูกพันเชิงความรู้สึกร ($\bar{X} = 3.47$, S.D.= 0.29) รองลงมาอันดับ 2 คือด้านความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน ($\bar{X} = 3.32$, S.D.= 0.24) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความผูกพันเชิงผลตอบแทน ($\bar{X} = 3.06$, S.D.= 0.29)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา จำแนกรายข้อ ด้านความผูกพันเชิงความรู้สึก

(n=275)			
ความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันเชิงความรู้สึก	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.ฉันรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้	3.90	0.51	มาก
2.ฉันมักจะพูดถึงเรื่องที่ดีๆขององค์กรให้กับบุคคลอื่นได้รับรู้	3.37	0.62	ปานกลาง
3.องค์กรแห่งนี้มีความหมายต่อฉันมาก	3.28	0.53	ปานกลาง
4.ฉันรู้สึกว่าปัญหาขององค์กรคือปัญหาของฉัน	3.13	0.48	ปานกลาง
5.ฉันยินดีที่จะทำงานในองค์กรแห่งนี้จนกว่าจะเกษียณ	3.20	0.52	ปานกลาง
6.ฉันไม่รู้สึกมีใจผูกพันกับองค์กรแห่งนี้	2.03	0.55	น้อย
เฉลี่ย	3.47	0.29	มาก

จากตารางที่ 4.9 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันเชิงความรู้สึกเป็นคำถามที่มีความหมายทั้งเชิงบวกและเชิงลบ เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าคำถามเชิงบวก ประกอบด้วยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ฉันรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้ ($\bar{X} = 3.90$, S.D.= 0.51) รองลงมาคือ ฉันมักจะพูดถึงเรื่องที่ดีๆขององค์กรให้กับบุคคลอื่นได้รับรู้ ($\bar{X} = 3.37$, S.D.= 0.62) รองลงมาคือ องค์กรแห่งนี้มีความหมายต่อฉันมาก ($\bar{X} = 3.28$, S.D.= 0.53) รองลงมาคือ ฉันยินดีที่จะทำงานในองค์กรแห่งนี้จนกว่าจะเกษียณ ($\bar{X} = 3.20$, S.D.= 0.52) และลำดับสุดท้ายคือ ฉันรู้สึกว่าปัญหาขององค์กรคือปัญหาของฉัน ($\bar{X} = 3.13$, S.D.= 0.48) คำถามเชิงลบ ประกอบด้วยฉันไม่รู้สึกมีใจผูกพันกับองค์กรแห่งนี้ ($\bar{X} = 2.03$, S.D.= 0.55) เมื่อทำการแปลงค่าที่เป็นคำถามเชิงลบแล้วนั้นพนักงานประจำ และพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพันเชิงความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$, S.D.= 0.29)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา จำแนกรายข้อ ด้านความผูกพันเชิงผลตอบแทน

(n=275)			
ความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันเชิงผลตอบแทน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. เป็นเรื่องยากสำหรับฉันที่จะลาออกจากองค์กรไปในเวลานี้แม้ว่าฉันอยากลาออกก็ตาม	3.04	0.41	ปานกลาง
2. สิ่งสำคัญต่างๆมากมายในชีวิตฉันจะหยุดชะงักลงเมื่อลาออกจากองค์กรแห่งนี้	3.06	0.39	ปานกลาง
3. ไม่มีการสูญเสียทางการเงินมากมายอะไรหากฉันลาออกในตอนนี้	2.98	0.33	ปานกลาง
4. เหตุผลสำคัญที่ยังทำงานอยู่ในองค์กรแห่งนี้คือ ได้รับผลประโยชน์มากกว่าองค์กรอื่นๆ	3.13	0.60	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.06	0.29	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันเชิงผลตอบแทน เป็นคำถามที่มีความหมายทั้งเชิงบวกและเชิงลบ เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าคำถามเชิงบวก ประกอบด้วยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เหตุผลสำคัญที่ยังทำงานอยู่ในองค์กรแห่งนี้คือได้รับผลประโยชน์มากกว่าองค์กรอื่นๆ ($\bar{X} = 3.13$, S.D.= 0.60) รองลงมา คือ สิ่งสำคัญต่างๆมากมายในชีวิตฉันจะหยุดชะงักลงเมื่อลาออกจากองค์กรแห่งนี้ ($\bar{X} = 3.06$, S.D.= 0.39) และลำดับสุดท้ายคือ เป็นเรื่องยากสำหรับฉันที่จะลาออกจากองค์กรไปในเวลานี้แม้ว่าฉันอยากลาออกก็ตาม ($\bar{X} = 3.04$, S.D.= 0.41) คำถามเชิงลบ ประกอบด้วย ไม่มีการสูญเสียทางการเงินมากมายอะไรหากฉันลาออกในตอนนี้ ($\bar{X} = 2.98$, S.D.= 0.33) เมื่อทำการแปลงค่าที่เป็นคำถามเชิงลบแล้วนั้นพนักงานประจำ และพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพันเชิงผลตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$, S.D.= 0.29)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา จำแนกรายชื่อ ด้านความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน

(n=275)			
ด้านความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.ฉันคิดว่าทุกวันนี้คนเราเปลี่ยนงานกันบ่อยเกินไป	3.15	0.53	ปานกลาง
2.ฉันไม่เชื่อว่าคนเราต้องจงรักภักดีกับองค์กรที่ตนทำงานอยู่เสมอไป	2.97	0.47	ปานกลาง
3.การออกจากองค์กรหนึ่งไปทำงานกับอีกองค์กรหนึ่งไม่ใช่เรื่องที่ผิดสำหรับฉัน	2.29	0.72	น้อย
4.ฉันถูกสอนมาเพื่อให้เชื่อในคุณค่าต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร	3.66	0.55	มาก
5.สิ่งต่างๆจะดีขึ้นหากพนักงานทุกคนทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป	3.11	0.55	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.32	0.24	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน เป็นคำถามที่มีความหมายทั้งเชิงบวกและเชิงลบ เมื่อทำการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คำถามเชิงบวก ประกอบด้วยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ฉันถูกสอนมาเพื่อให้เชื่อในคุณค่าต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.66$, S.D.= 0.55) รองลงมาคือ ฉันคิดว่าทุกวันนี้คนเราเปลี่ยนงานกันบ่อยเกินไป ($\bar{X} = 3.15$, S.D.= 0.53) ลำดับสุดท้าย คือ สิ่งต่างๆจะดีขึ้นหากพนักงานทุกคนทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป ($\bar{X} = 3.11$, S.D.= 0.55) คำถามเชิงลบ ประกอบด้วย การออกจากองค์กรหนึ่งไปทำงานกับอีกองค์กรหนึ่งไม่ใช่เรื่องที่ผิดสำหรับฉัน ($\bar{X} = 2.29$, S.D.= 0.72) รองลงมาคือ ฉันไม่เชื่อว่าคนเราต้องจงรักภักดีกับองค์กรที่ตนทำงานอยู่เสมอไป ($\bar{X} = 2.97$, S.D.= 0.47) เมื่อทำการแปลงค่าที่เป็นคำถามเชิงลบแล้วนั้นพนักงานประจำ และพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, S.D.= 0.24)

4.5 เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรระหว่างพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความแตกต่างโดยรวมของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

(n=275)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ	t	Sig.
พนักงานประจำ	3.65	0.16	มาก	15.91	0.00*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.35	0.13	ปานกลาง		

*p<0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลาพบว่า โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) พบว่ามีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการจ้างงานที่ต่างกันจะมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

(n=275)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1. หากฉันต้องหยุดงานเนื่องจากเจ็บป่วย องค์กรจะรับรู้และเข้าใจดี				
พนักงานประจำ	3.78	0.77	3.27	0.01*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.47	0.67		
2. หากฉันหยุดงานเนื่องจากปัญหาครอบครัว องค์กรจะไม่รับรู้หรือไม่พยายามเข้าใจเหตุผล				
พนักงานประจำ	2.03	0.93	-3.27	0.00*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	2.42	0.76		
3. องค์กรจะฉวยผลประโยชน์จากพนักงานเมื่อมีโอกาส				
พนักงานประจำ	1.97	0.863	-2.96	0.03*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	2.29	0.513		
4. หากองค์กรมีรายได้เพิ่มมากขึ้น องค์กรจะพิจารณาเพิ่มเงินเดือนหรือค่าตอบแทนอื่นๆ ให้แก่พนักงาน				
พนักงานประจำ	3.74	0.64	6.29	0.00*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.18	0.69		
5. นอกจากเงินเดือนแล้ว องค์กรจัดหาค่าตอบแทนอื่นๆที่เหมาะสมให้แก่ฉัน				
พนักงานประจำ	3.96	0.58	13.27	0.00*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	2.92	0.57		

*p<0.05

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

(n=275)				
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
6.องค์กรจัดให้มีสวัสดิการต่างๆเพื่อให้ฉันมีคุณภาพ ชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น				
พนักงานประจำ	3.88	0.49	2.403	0.17
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.70	0.70		
7.องค์กรมีสวัสดิการเพียงพอเมื่อนั้นต้องการความ ช่วยเหลือ				
พนักงานประจำ	3.99	0.46	9.78	0.00*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.32	0.59		
เฉลี่ย				
พนักงานประจำ	3.95	0.31	12.72	0.00*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.41	0.28		

*p<0.05

จากตารางที่ 4-13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการจ้างงานที่ต่างกันจะมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า

(n=275)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1. มีโอกาสเพียงเล็กน้อยสำหรับฉันในการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรแห่งนี้				
พนักงานประจำ	2.69	0.58	-6.25	0.00*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.22	0.63		
2. หัวหน้างานสนับสนุนให้ฉัน ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในอาชีพเป็นอย่างดี				
พนักงานประจำ	4.03	0.66	3.64	0.00*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.07	0.81		
3. หัวหน้างานมอบหมายงานสำคัญให้ฉันทำเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถ				
พนักงานประจำ	3.95	0.54	3.48	0.01*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.67	0.67		
4. องค์กรเปิดโอกาสให้ฉันมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน				
พนักงานประจำ	3.82	0.50	7.58	0.00*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.40	0.72		
5. ฉันพอใจในโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน				
พนักงานประจำ	4.06	0.47	1.10	0.27
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.99	0.63		
6. หัวหน้างานสนับสนุนให้ฉันนำความรู้ใหม่มาประยุกต์ใช้ในงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของฉัน				
พนักงานประจำ	3.47	0.54	3.61	0.00*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.18	0.69		

*p<0.05

ตารางที่ 4.14(ต่อ)

(n=275)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
7.ฉันได้รับการพัฒนาตามที่องค์กรจัดให้				
พนักงานประจำ	3.47	0.54	3.61	0.00*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.18	0.69		
เฉลี่ย				
พนักงานประจำ	3.77	0.27	9.49	0.00*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.42	0.29		

*p<0.05

จากตารางที่ 4-14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า โดยใช้การทดสอบค่าที่ (t-test) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการจ้างงานที่ต่างกันจะมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลาด้านความมั่นคงในการการทำงาน

(n=275)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านด้านความมั่นคงในการการทำงาน	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1.ถ้าองค์กรสามารถจ้างคนที่จะมาทำงานแทนฉันได้ในระดับเงินเดือนที่ต่ำกว่า องค์กรจะทำแน่นอน				
พนักงานประจำ	2.17	0.76	-1.66	0.09
พนักงานจัดจ้างภายนอก	2.33	0.53		
2.องค์กรจะเลิกจ้างฉันหากมีวิธีอื่น ๆ ที่มีประสิทธิภาพมากกว่ามาแทนที่การทำงานของฉัน				
พนักงานประจำ	1.99	0.67	-0.95	0.34
พนักงานจัดจ้างภายนอก	2.08	0.72		
3.องค์กรคิดว่าไม่มีประโยชน์หากให้ฉันทำงานไปเรื่อยๆจนเกษียณ				
พนักงานประจำ	2.80	0.61	0.50	0.62
พนักงานจัดจ้างภายนอก	2.84	0.44		
4.งานของฉันเป็นงานที่มีความมั่นคงสูง				
พนักงานประจำ	3.84	0.62	20.85	0.00*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	2.29	0.51		
5.ฉันมั่นใจว่าจะไม่ถูกไล่ออกจากองค์กรแห่งนี้				
พนักงานประจำ	3.95	0.65	3.09	0.02*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.66	0.77		
6.การถูกไล่ออกจากงานอาจเกิดขึ้นได้ ไม่วันใดวันหนึ่งในอนาคต				
พนักงานประจำ	2.60	0.73	-2.89	0.04*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	2.88	0.55		

*p<0.05

ตารางที่ 4.15(ต่อ)

(n=275)				
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคง ในการการทำงาน	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
เฉลี่ย				
พนักงานประจำ	3.70	0.39	10.44	0.00*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.30	0.23		

*p<0.05

จากตารางที่ 4-15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา ด้านความมั่นคงในการการทำงาน โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการการทำงานของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการจ้างงานที่ต่างกันจะมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการการทำงาน ที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลาด้านจิตอาสามณ์

(n=275)				
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามณ์	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1.องค์กรไม่ค่อยให้ความสนใจในการทำงานของพนักงานเท่าใดนัก				
พนักงานประจำ	1.98	0.57	-3.38	0.01*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	2.29	0.70		
2.องค์กรให้คุณค่าต่อการเสียสละทำงานเพื่อองค์กรของมัน				
พนักงานประจำ	4.04	0.58	8.62	0.00*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.36	0.61		
3.องค์กรไม่เคยชื่นชมการทุ่มเททำงานนอกเหนือเวลาหรือการทำงานเกินหน้าที่ของฉัน				
พนักงานประจำ	2.13	0.82	-0.42	0.68
พนักงานจัดจ้างภายนอก	2.18	0.63		
4.หัวหน้างานเห็นความสำคัญถึงเป้าหมายในการทำงานของฉันอย่างมาก				
พนักงานประจำ	3.27	0.82	3.22	0.00*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	2.97	0.62		
5.หัวหน้างานเห็นคุณค่าในการทำงานของฉันอย่างมาก				
พนักงานประจำ	3.26	0.64	2.15	0.03*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.07	0.65		
6.องค์กรมักจะเพิกเฉยต่อข้อร้องเรียนในการทำงานของฉัน				
พนักงานประจำ	2.07	0.62	0.01	0.99
พนักงานจัดจ้างภายนอก	2.07	0.59		
7.หัวหน้างานไม่เคยให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของฉัน				
พนักงานประจำ	2.14	0.76	0.32	0.75
พนักงานจัดจ้างภายนอก	2.11	0.64		

ตารางที่ 4.16(ต่อ)

(n=275)				
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ์	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
8.หัวหน้างานภูมิใจที่ฉันเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน				
พนักงานประจำ	3.22	0.60	4.22	0.37
พนักงานจัดจ้างภายนอก	2.85	0.739		
9.ผู้บริหารแสดงความภูมิใจหรือชื่นชมในการปฏิบัติงานของฉัน				
พนักงานประจำ	3.27	0.61	3.57	0.00*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.01	0.47		
เฉลี่ย				
พนักงานประจำ	3.64	0.25	7.21	0.00*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.40	0.24		

*p<0.05

จากตารางที่ 4-16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา ด้านจิตอาารมณ์ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการการทำงาน ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการจ้างงานที่ต่างกันจะมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ์ ที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา ด้านการปฏิบัติงาน

(n=275)				
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1.องค์กรเข้าใจเหตุผลหากฉันทำงานไม่ทันตามที่กำหนด				
พนักงานประจำ	3.17	0.65	0.198	0.84
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.15	0.66		
2.องค์กรเต็มใจจะปรับปรุงสิ่งต่างๆเพื่อส่งเสริมให้ฉันปฏิบัติงานได้อย่างสุดความสามารถ				
พนักงานประจำ	3.29	0.64	0.93	0.35
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.21	0.65		
3.เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานหัวหน้างานเอาใจใส่และให้คำแนะนำเพื่อช่วยแก้ปัญหาให้เป็นอย่างดี				
พนักงานประจำ	3.25	0.59	0.86	0.40
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.19	0.49		
4.หากฉันทำงานผิดพลาด ฉันจะได้รับคำตำหนิจากหัวหน้างานและองค์กรอย่างรุนแรง				
พนักงานประจำ	2.61	0.61	-0.66	0.51
พนักงานจัดจ้างภายนอก	2.67	0.65		
5.องค์กรมีการดำเนินงานต่างๆเพื่อให้พนักงานมีความปลอดภัยในการทำงาน				
พนักงานประจำ	3.13	0.43	0.47	0.64
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.11	0.36		
เฉลี่ย				
พนักงานประจำ	3.25	0.31	1.27	0.21
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.20	0.27		

*p<0.05

จากตารางที่ 4-17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา ด้านการปฏิบัติงาน โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการการทำงาน มีค่า Sigมากกว่า0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการจ้างงานที่ต่างกันจะมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างในภาพรวมของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

(n=275)					
ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ	t	Sig.
พนักงานประจำ	3.31	0.19	ปานกลาง	3.64	0.00*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.23	0.15	ปานกลาง		

จากตารางที่ 4-18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) พบว่ามีค่า Sigน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการจ้างงานที่ต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา ด้านความผูกพันเชิงความรู้สึก

(n=275)

ความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันเชิงความรู้สึก	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1.ฉันรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้				
พนักงานประจำ	3.90	0.53	-0.05	0.96
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.90	0.45		
2.ฉันมักจะพูดถึงเรื่องที่ดีๆขององค์กรให้กับบุคคลอื่นที่ได้รับรู้				
พนักงานประจำ	3.36	0.56		
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.38	0.64	0.25	0.80
3.องค์กรแห่งนี้มีความหมายต่อฉันมาก				
พนักงานประจำ	3.31	0.53	1.90	0.06
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.18	0.51		
4.ฉันรู้สึกว่าปัญหาขององค์กรคือปัญหาของฉัน				
พนักงานประจำ	3.15	0.50	1.67	0.10
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.05	0.41		
5.ฉันยินดีที่จะทำงานในองค์กรแห่งนี้จนกว่าจะเกษียณ				
พนักงานประจำ	3.18	0.56		
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.21	0.51	0.42	0.68
6.ฉันไม่รู้สึกรักใจผูกพันกับองค์กรแห่งนี้				
พนักงานประจำ	2.01	0.55	-0.94	0.35
พนักงานจัดจ้างภายนอก	2.08	0.57		
เฉลี่ย				
พนักงานประจำ	3.49	0.31	1.68	0.10
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.43	0.24		

*p<0.05

จากตารางที่ 4-19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันเชิงความรู้สึกของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกมีค่า Sig มากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการจ้างงานที่ต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพันเชิงความรู้สึก ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา ด้านความผูกพันเชิงผลตอบแทน

(n=275)				
ความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันเชิงผลตอบแทน	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1. เป็นเรื่องยากสำหรับฉันที่จะลาออกจากองค์กรไปใน ช่วงเวลานี้ แม้ว่าฉันอยากลาออกก็ตาม				
พนักงานประจำ	2.97	0.43	0.76	0.45
พนักงานจัดจ้างภายนอก	2.93	0.35		
2. สิ่งสำคัญต่างๆมากมายในชีวิตฉันจะหยุดชะงักลงเมื่อ ลาออกจากองค์กรแห่งนี้				
พนักงานประจำ	3.07	0.42	0.61	0.55
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.04	0.31		
3. ไม่มีการสูญเสียทางการเงินมากมายอะไรหากฉันลาออก ในตอนนี้				
พนักงานประจำ	2.98	0.36	0.20	0.84
พนักงานจัดจ้างภายนอก	2.97	0.23		
4. เหตุผลสำคัญที่ยังทำงานอยู่ในองค์กรแห่งนี้คือ ได้รับ ผลประโยชน์มากกว่าองค์กรอื่นๆ				
พนักงานประจำ	2.78	0.60	-3.90	0.00*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.10	0.56		

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

(n=275)				
ความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันเชิงผลตอบแทน	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
เฉลี่ย				
พนักงานประจำ	3.08	0.24	2.06	0.04*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.01	0.16		

*p<0.05

จากตารางที่ 4-20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) พบว่าความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพันเชิงผลตอบแทนของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการจ้างงานที่ต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพันเชิงผลตอบแทน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา ด้านความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน

(n=275)				
ความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1.ฉันคิดว่าทุกวันนี้คนเราเปลี่ยนงานกันบ่อยเกินไป				
พนักงานประจำ	3.17	0.56	0.88	0.38
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.11	0.46		
2.ฉันไม่เชื่อว่าคนเราต้องจงรักภักดีกับองค์กรที่ตนทำงานอยู่เสมอไป				
พนักงานประจำ	2.99	0.46	-0.42	0.69
พนักงานจัดจ้างภายนอก	2.96	0.48		

*p<0.05

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

(n=275)				
ความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
3.การออกจากองค์กรหนึ่งไปทำงานกับอีกองค์กรหนึ่ง ไม่ใช่เรื่องที่ผิดสำหรับฉัน				
พนักงานประจำ	2.30	0.75	0.62	0.54
พนักงานจัดจ้างภายนอก	2.25	0.62		
4.ฉันถูกสอนมาเพื่อให้เชื่อในคุณค่าต่อความจงรักภักดี ต่อองค์กร				
พนักงานประจำ	3.77	0.53	6.16	0.00*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.34	0.51		
5.สิ่งต่างๆจะดีขึ้นหากพนักงานทุกคนทำงานกับองค์กร นี้ตลอดไป				
พนักงานประจำ	3.12	0.56	1.25	0.21
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.05	0.33		
เฉลี่ย				
พนักงานประจำ	3.35	0.26	3.67	0.00*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.24	0.19		

*p<0.05

จากตารางที่ 4-21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันเชิงบรรทัดฐานของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการจ้างงานที่ต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก

ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กร	ความผูกพันต่อองค์กร						ภาพรวม	
	ด้านความ ผูกพันเชิง ความรู้สึ		ด้านความ ผูกพันเชิง ผลตอบแทน		ด้านความ ผูกพันเชิง บรรทัดฐาน		ความผูกพัน ต่อองค์กร	
	r	Sig	r	Sig	r	Sig	r	Sig
1.ด้านผลตอบแทนและ สวัสดิการ	0.04	0.50	0.03	0.67	0.36	0.00*	0.22	0.00*
2.ด้านความรู้ในงานและโอกาส ในการก้าวหน้า	0.32	0.00*	0.07	0.26	0.27	0.00*	0.29	0.00*
3.ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน	0.18	0.00*	0.21	0.00*	0.30	0.00*	0.13	0.02*
4.ด้านจิตอาสามณ์	0.11	0.08	0.18	0.00*	0.32	0.00*	0.30	0.00*
5.ด้านการปฏิบัติงาน	0.30	0.00*	0.03	0.61	0.05	0.40	0.16	0.00*
ภาพรวมการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร	0.16	0.01*	0.13	0.04*	0.40	0.00*	0.35	0.00*

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.22 พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยรวมกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม ($r = 0.35, p < 0.05$) และพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกรายด้านระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ($r = 0.22, p < 0.05$)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้าพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ($r = 0.29, p < 0.05$)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ($r = 0.13$, $p < 0.05$)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ์พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ($r = 0.30$, $p < 0.05$)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ($r = 0.16$, $p < 0.05$)

ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลาทุกด้าน

4.7 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การทดสอบสมมติฐานที่ 1

(n=275)				
สมมติฐานที่ 1	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร				
พนักงานประจำ	3.65	0.16	15.91	0.00*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.35	0.13		
ความผูกพันต่อองค์กร				
พนักงานประจำ	3.31	0.18	3.64	0.00*
พนักงานจัดจ้างภายนอก	3.23	0.15		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.23 การทดสอบระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานประจำ ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.16) และพนักงานจัดจ้างภายนอก ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.13)

พบว่า พนักงานประจำมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกันกับพนักงานจัดจ้างภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การทดสอบระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำ (\bar{X} = 3.31 , S.D. = 0.18) และพนักงานจัดจ้างภายนอก (\bar{X} = 3.23 , S.D. = 0.15) พบว่า มีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ที่ว่า พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 4.24 การทดสอบสมมติฐานที่ 2

การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กร	ความผูกพันต่อองค์กร						(n=275)	
	ด้านความ ผูกพันเชิง ความรู้สึ		ด้านความ ผูกพันเชิง ผลตอบแทน		ด้านความ ผูกพันเชิง บรรทัดฐาน		ภาพรวม ความผูกพัน ต่อองค์กร	
	r	Sig	r	Sig	r	Sig	r	Sig
	1.ด้านผลตอบแทนและ สวัสดิการ	0.04	0.50	0.03	0.67	0.36	0.00*	0.22
2.ด้านความรู้ในงานและโอกาส ในการก้าวหน้า	0.32	0.00*	0.07	0.26	0.27	0.00*	0.29	0.00*
3.ด้านความมั่นคงในการทำงาน	0.18	0.00*	0.21	0.00*	0.30	0.00*	0.13	0.02*
4.ด้านจิตอาสามณ์	0.11	0.08	0.18	0.00*	0.32	0.00*	0.30	0.00*
5.ด้านการปฏิบัติงาน	0.30	0.00*	0.03	0.61	0.05	0.40	0.16	0.00*
ภาพรวมการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร	0.16	0.01*	0.13	0.04*	0.40	0.00*	0.35	0.00*

*p<0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยรวมกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ($r = 0.35$, $p < 0.05$) และพบว่ามี

ความสัมพันธ์ทางบวกรายด้านระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร
จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ
องค์กร

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปราย และ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลาผู้วิจัยได้นำมาสรุปผลอภิปรายและข้อเสนอแนะตามลำดับต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาคือความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษา พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลาผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา จำนวนทั้งสิ้น 275 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 74.20 และมีอายุระหว่าง 25 - 30 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 เมื่อพิจารณาจากระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 และส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 มีอายุงานอยู่ระหว่าง 1 - 5 ปี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 72.70 และส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ 202 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50

5.1.2 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานประจำ และพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

จากการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.20) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับ 1 คือด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.73) รองลงมาอันดับ 2 คือด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.32) รองลงมาอันดับ 3 คือด้านความมั่นคงในการการทำงาน ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.39) รองลงมาอันดับ 4 คือด้านจิตอาารมณ์ ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.27) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 0.20)

5.1.3 การวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

จากการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.16) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับ 1 คือด้านความผูกพันเชิงความรู้สึก ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.29) รองลงมาอันดับ 2 คือด้านความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.24) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความผูกพันเชิงผลตอบแทน ($\bar{X} = 3.06$, S.D. = 0.22)

5.1.4 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างในภาพรวมของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

จากการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก พบว่า พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานประจำมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับมาก ส่วนพนักงานจัดจ้างภายนอกมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับปานกลาง

จากการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก พบว่า พนักงานประจำมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับพนักงานจัดจ้างภายนอก

5.1.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลาพบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยรวมกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม และเมื่อพิจารณารายด้านด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาวมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

5.1.6 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1 แสดงผลจากการทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร	ยอมรับสมมติฐาน มีค่า $r = 0.35$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษา พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลาผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นประเด็นและอภิปรายผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ดังนี้

5.2.1 ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

แบบสอบถามที่ใช้วัดระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในการศึกษารั้งนี้ มีคำถามที่มีความหมายทั้งเชิงบวกและเชิงลบ โดยคำถามที่มีความหมายเชิงลบจะนำมาแปลงค่าเพื่อให้ได้ระดับคะแนนที่แท้จริงจากการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1. เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการสูงสุดทั้งนี้สาเหตุที่ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีระดับสูงสุด เป็นเพราะ พนักงานสายงานธนาคาร เป็นอาชีพที่ต้องมีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบสูง และต้องมีความอดทนต่อแรงกดดันทุกด้าน ดังนั้น เมื่อพนักงานทุ่มเททำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ องค์กรจึงมองเห็นความตั้งใจในการทำงานและให้ความสำคัญกับการจ่ายผลตอบแทนแก่พนักงาน ทั้งที่เป็นตัวเงิน และสวัสดิการต่างๆที่ไม่ใช่ตัวเงิน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายธนาคารในเรื่องของการบริหารผลตอบแทนธนาคารยึดมั่นในปรัชญาของการบริหารผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีให้แก่พนักงานทุกคนอย่างถูกต้องและเป็นธรรม เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นสามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงาน ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับความสามารถและความเชี่ยวชาญในงานนั้นๆ รักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับธนาคาร (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2558) และเมื่อเปรียบเทียบกับผลตอบแทนจากธนาคารอื่น ธนาคารได้มีการจ่ายผลตอบแทนที่เหมาะสมที่สุดและเพียงพอต่อการดำรงชีวิตของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Roades และ Eisenberger (2002, อ้างถึงใน ธนา จินดาโชตินันท์, 2556) ที่ว่า องค์กรมีการจ่ายเงินและมอบสวัสดิการต่างๆ เพื่อรักษาผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงทำให้มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่สอง ทั้งนี้เป็นเพราะ ธนาคารกสิกรไทยเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีหลักสูตรการฝึกอบรมพื้นฐานกว่าสิบหลักสูตรเพื่อรองรับพนักงานทุกคนให้มีความพร้อมในการทำงานและสามารถดำเนินงานได้อย่างมืออาชีพ ทำให้พนักงานรับรู้ถึงความใส่ใจในการปรับปรุงทักษะและความรู้ความสามารถของพนักงาน มีการลงทุนระยะยาวเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงาน ซึ่งที่กล่าวมานี้เป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้าอยู่ในระดับมากทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Wayne, Shore และ Liden (1997, อ้างถึงใน ธนา จินดาโชตินันท์, 2556) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำการลงทุนที่สร้างความพึงพอใจให้กับตัวพนักงาน และจะนำไปสู่การเพิ่มระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสาม ทั้งนี้มาจากเมื่อธนาคารมองเห็นความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ของพนักงาน องค์กรจึงมอบความมั่นคงให้แก่พนักงาน ทั้งความมั่นคงทางการเงินและความมั่นคงด้านหน้าที่การงานให้แก่พนักงาน

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอารมณ์พนักงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสี่ ทั้งนี้เป็นเพราะธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันการเงินที่เน้นการทำงานแบบพี่สอนน้อง มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับโอกาสพิเศษต่างๆ ให้กับพนักงาน เช่น วันเกิด หรือวันสำคัญต่างๆ มีการมอบของขวัญ การกล่าวขอบคุณชมเชยผ่านทางระบบเครือข่ายภายในองค์กร เป็นต้น ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Rhoades, Eisenberger และ Armeli (2002, อ้างถึงใน นิชาภา ปัญญาวัฒนา, 2550) ที่กล่าวว่ากระบวนการทางจิตใจที่เกิดขึ้นกับพนักงานจะส่งผลในแง่ดีกับทั้งสองฝ่าย กล่าวคือฝ่ายพนักงานมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น มีอารมณ์ในทางที่ดีมากขึ้น และฝ่ายองค์กร คือพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรที่สูงขึ้น มีความรับผิดชอบมากขึ้นและสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้นอีกด้วย และสุดท้ายคือสามารถลดจำนวนการลาออกของพนักงาน

5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย ทั้งนี้เป็นเพราะระบบงานภายในของธนาคารบางระบบยังไม่เสถียรและใช้ระยะเวลาในการทำค่อนข้างนานทำให้พนักงานสูญเสียเวลาในการทำงานอื่นจึงก่อให้เกิดความไม่พอใจในบางระบบ ทั้งนี้ปัจจุบันธนาคารไม่หยุดนิ่งที่จะพัฒนาระบบต่างๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงาน (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2558)

5.2.2 ระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้าง ภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

แบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความผูกพันต่อองค์กรในการศึกษานี้ มีคำถามที่มีความหมายทั้งเชิงบวกและเชิงลบ โดยคำถามที่มีความหมายเชิงลบจะนำมาแปลงค่าเพื่อให้ได้ระดับคะแนนที่แท้จริง จากการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กร ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพียงแต่ว่า ผลงานวิจัยในครั้งนี้แตกต่างจากงานวิจัยของ จักรฟ้า ฤทธิมหา (2554) ที่ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดปราจีนบุรีพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดปราจีนบุรีมีระดับความผูกพัน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่ ทั้งพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก มีอายุงานในช่วง 1-5 ปี ซึ่งเป็นจัดว่ามีอายุงานที่น้อย จึงมีส่วนทำให้ความผูกพัน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพนอม ละอองนวล (2542) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลปฏิบัติงานของบุคคลากรมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ และ งานวิจัยของ ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย โดยการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน และจำนวนปีที่ทำงานมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร

1. เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความผูกพันเชิงความรู้สึกทั้งนี้สาเหตุที่ด้านความผูกพันเชิงความรู้สึก มีระดับสูงสุดเป็นความผูกพันเสมือนกับว่า องค์กรเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารที่มีการส่งเสริมให้พนักงาน รู้สึกพึงพอใจในการทำงาน เกิดเป็นความผูกพันและสามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดเป้าหมายความสำเร็จของธนาคาร (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2558)

2. ด้านความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน พนักงานมีความผูกพันเชิงบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะในภาพรวม เมื่อพนักงานตัดสินใจเข้ามาทำงานในธนาคาร ทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อธนาคารเกิดเป็นความผูกพันทำงานกับองค์กร อยากรอยู่กับองค์กรนี้ไปนานๆ

3. ด้านความผูกพันเชิงผลตอบแทนกล่าวคือ เมื่อพนักงานเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร เริ่มมีความรู้สึกคุ้นชินกับธนาคารและทำงานให้กับธนาคารอย่างเต็มที่และสุดความสามารถ พนักงานจึงมองว่าองค์กรสามารถจ่ายผลตอบแทนที่แน่นอนให้กับตนเองได้เพียงแต่ว่าผลตอบแทนที่ได้รับอาจไม่ตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างเต็มที่จึงทำให้ความ

ผูกพันต่อองค์กรด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Allen และ Meyer (1990, อ้างถึงใน สุทธกานต์ มิตรกุล, 2557) ที่ว่าเมื่อพนักงานคิดว่าตนเองได้ลงทุนกับองค์กรไปมาก จึงไม่ต้องการที่จะออกจากองค์กรเนื่องจากว่ากลัวจะสูญเสียประโยชน์หรือต้นทุนที่ตนเองเคยได้รับ หรืออาจจะเป็นในรูปแบบของการอยู่ทำงานไปเรื่อยๆเนื่องจากไม่มีทางเลือกอื่นที่ดีกว่า

5.2.3 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างในภาพรวมของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก พบว่าพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน โดยพนักงานประจำมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรมิตา น่วมเกตุ (2555) ที่ศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรคุณลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำบริษัท เซ็นทรัลรีเทลคอร์ปอเรชันจำกัด ที่พบว่าพนักงานมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูง และพนักงานจัดจ้างภายนอกมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน พฤติกรรมหัวหน้างาน หรือความรู้สึกไม่เท่าเทียมกันในองค์กรจึงทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่วนความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานประจำมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางเช่นเดียวกับพนักงานจัดจ้างภายนอกซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาลีทิพย์ ยิ่งฟูวัฒนา (2553) ที่ศึกษา การรับรู้ความสามารถของตนเอง แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำกับพนักงานภายนอกที่พบว่าพนักงานประจำและพนักงานภายนอกมีความผูกพันในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญานิศ นิลแจ้ง (2550) ที่ศึกษา เรื่อง การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความตั้งใจที่จะลาออก ของพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวโดยพบว่าพนักงานประจำมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานชั่วคราว เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรระหว่างพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพการจ้างงานที่แตกต่างกัน เข้าไปทำงานร่วมกันในองค์กรด้วยนโยบายกฎระเบียบบางประการภายในของธนาคารก่อให้เกิดความเลื่อมล้ำทางบทบาทความเท่าเทียมกัน

5.2.4 ความสัมพันธ์ของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวมกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในทางบวก เนื่องจากเมื่อพนักงานทุ่มเททำงานและได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่างๆแล้วนั้น พนักงานจะรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เปรมจิตร ค้ายเพชร (2548) ที่ศึกษา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร และความตั้งใจลาออก ซึ่งพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรคือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาสามณ์ และด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของปริยาภา จาคกุล (2556) ที่ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์แห่งหนึ่งพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า ด้านจิตอาสามณ์ และด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ยกเว้นด้านความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และงานวิจัยของ มุทิตา คงกระพันธ์ (2554) ที่ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันองค์กรและศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ที่พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนมีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

- การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานธนาคารเป็นอาชีพที่มีความกดดันในการทำงานสูง มีการกำหนดเป้าหมายการทำงานในแต่ละเดือนรวมถึงภาระงานที่หนัก ส่งผลให้พนักงานคาดหวังผลตอบแทนในระดับสูงเช่นเดียวกัน เมื่อองค์กรมีการจัดผลตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและสวัสดิการต่างๆได้ตามที่พนักงานคาดหวัง จะส่งผลให้เกิดความผูกพันในทางบวก

- การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า จากการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรเนื่องจากธนาคารกสิกรไทยมีนโยบายการ

ดำเนินงานที่ชัดเจน (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2558) ที่จะมุ่งเน้นส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ ทั้งในส่วนของการจัดให้มีการฝึกอบรม การเพิ่มหลักสูตรงานเฉพาะทางเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้กับพนักงานในระยะยาว และเป็นการเตรียมความพร้อมในการเจริญก้าวหน้าเติบโตต่อไป ทำให้พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนในด้านดังกล่าวอยากใช้ความสามารถที่ตนมีและที่ได้รับการอบรมมาพัฒนาองค์กรต่อไป

- การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอันเนื่องมาจากเมื่อพนักงานทุ่มเททำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ องค์กรจะรับรู้และมองเห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงานและอยากที่จะรักษาพนักงานไว้กับองค์กร องค์กรจึงมอบความมั่นคงในการทำงานเพื่อที่จะรักษาพนักงานไว้ เมื่อพนักงานได้รับความมั่นคงในการทำงานจะเกิดความเชื่อมั่นที่จะอยู่กับองค์กรนี้ต่อไป

- การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าหากพนักงานได้รับการสนับสนุนการทำงานจากหัวหน้างาน หัวหน้างานเอาใจใส่ดูแลพนักงาน การยกย่องชมเชยต่างๆ รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นต่างๆของพนักงาน พนักงานก็จะรู้สึกผูกพันต่อหัวหน้างานและนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร

- การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจุบันธนาคารกสิกรไทยมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อมรอบตัว มีการนำเทคโนโลยีต่างๆเข้ามามีบทบาทในการทำงานร่วมกับพนักงานงาน เพื่อลดภาระงานและเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงาน รวมถึงการปรับปรุงระบบภายในต่างๆให้เสถียรเพื่อให้สามารถทำงานแข่งขันกับเวลาได้

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้ประโยชน์ในการนำไปเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ของทั้งพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

- จากผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก พบว่า พนักงานประจำมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่สูงกว่าพนักงานจัดจ้างภายนอก ดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่เท่าเทียมกันผ่านทางการสร้างกิจกรรมสานสัมพันธ์ต่างๆ เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกันและเสริมสร้างการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ธนาคารควรพิจารณาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถของพนักงาน อายุ ตำแหน่งงาน ระดับเงินเดือนและระยะเวลาในการทำงานเพื่อให้ทราบถึงตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
- จากผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก พบว่า พนักงานประจำมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางเช่นเดียวกับพนักงานจัดจ้างภายนอก ธนาคารควรส่งเสริมให้พนักงานทั้งสองกลุ่มโดยอาจเริ่มจากการสร้างจิตสำนึกรักองค์กร และกระตุ้นให้มีความผูกพันให้มากขึ้นกว่าเดิม โดยการให้ความสำคัญในบทบาทหน้าที่ในองค์กรของพนักงานเสมือนว่าทุกคนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่างๆ และเปิดใจรับฟังปัญหาในการดำเนินงานของพนักงานทุกระดับชั้น และควรจัดตั้งฝ่ายงานสำหรับการร้องทุกข์ของพนักงาน เพื่อเป็นการสื่อสารสองทางและหาแนวทางในการทำงานร่วมกันต่อไป
- จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร องค์กรควรมีการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ทำให้พนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนพนักงานในทุกๆด้าน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือพนักงานทุกเมื่อ และผูกพันกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานรับรู้ความผูกพันต่างๆที่ธนาคารมอบให้ และส่งต่อเป็นความผูกพันกลับมาให้องค์กรเช่นเดียวกัน

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

- ควรศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอกในเขตพื้นที่จังหวัดต่างๆ เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบและเสนอแนวทางในการดำเนินงานร่วมกันต่อไป
- ควรศึกษาต่อยอดเรื่องความตั้งใจลาออกของพนักงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร และลดปัญหาการลาออกของพนักงานในระยะยาว
- ควรศึกษาถึงภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร โดยการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อผู้บริหารในด้านต่างๆ เนื่องจากผู้บริหารถือเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการเป็นสื่อกลางระหว่างพนักงานงานกับองค์กร เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารต่อไป
- ปัจจุบันพนักงานประจำนอกจากจะมีการรับเข้ามาโดยวิธีปกติแล้วนั้น ยังมีกลุ่มพนักงานประจำที่พัฒนามาจากพนักงาน Outsource ทั้งนี้สามารถศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของผลการดำเนินงานระหว่างพนักงานประจำที่มีการสรรหาทั้ง 2 รูปแบบ เพื่อเป็นแนวทางในการเสนอแนะให้ผู้บริหารในการวางแผนการสรรหาพนักงาน

บรรณานุกรม

- กชกร สุขช่วย. (2554). ความผูกพันต่อองค์กรของวิศวกรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. สารนิพนธ์พัฒนา
แรงงานและสวัสดิการมหบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฉัตรฟ้า ฤทธิมหา. (2554). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัด
ปราจีนบุรี. การศึกษาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ
เอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชญานิส นิลแจ้ง. (2550). การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์กร และความตั้งใจที่จะลาออก ของพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว
ในบริษัทยานยนต์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2543). สถิติพื้นฐาน (ฉบับปรับปรุง ครั้งที่5). คณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชาญวดี บุญชม. (2553). ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากร โรงเรียนอิสลามสันติชน.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทัศนดา เจนวนิชสถาพร. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การมอง
โลกในแง่ดี และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาหน่วยงานใน
กำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์กร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนยุทธ บุตรขวัญ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ในองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สิน
ส่วนพระมหากษัตริย์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ
เอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธนาจินดา โชตินันท์. (2556). อิทธิพลของแรงจูงใจในกิจกรรมและการรับรู้การสนับสนุนจาก
องค์กรต่อความตั้งใจลาออกโดยมีความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาประยุกต์ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นารี หมุ่มมาก. (2547). ปัจจัยที่เกี่ยวกับพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กลุ่มธุรกิจ
ภาษาและคอมพิวเตอร์ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นิชภา ปัญญาวัฒนา. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความ
ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

พระจอมเกล้าธนบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เบญจพร จุพัฒน์กุล. (2556). อิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่าน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาประยุกต์ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประนอม ละอองนวล. (2542). ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

ปรียาภา จาดิกุล. (2556). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย(จำกัด). การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

เปรมจิตร คล้ายเพชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่มีความผูกพันองค์กร และความตั้งใจลาออก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มณฑา ชนะภักย์. (2552). ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์การจัดการอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง.

มนิสรา โอมะคุปต์. (2535). การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานธนาคาร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มัสลิน ง่วนดา. (2556). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต่างวัย. สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มุกิตา คงกระพันธ์. (2554). การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันองค์กรและศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต การจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- รมิตา น่วมเกตุ. (2555). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรคุณลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เซ็นทรัลรีเทลคอร์ปอเรชั่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วันปริญญา วังศ์ศิลารัตน์. (2556). ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงาน บมจ. ธนาคารทหารไทย ประจำสำนักงานเขตธุรกิจ SME ใหญ่. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วิรัชญา วันโณ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีความกตัญญูทวนเวียนเป็นตัวแปรกำกับ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศศินันท์ ทิพย์ไอรอด. (2556). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศุทธกานต์ มิตรกุล. (2557). ความสัมพันธ์ 3 มิติ ของค่านิยมของพนักงาน ค่านิยมขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สรุปผลการประเมินภาวะเศรษฐกิจไทยประจำปี 2558 โดยคณะเจ้าหน้าที่กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (2015 Article IV Consultation) ฉบับที่ 6/2558. ค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2558, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/Pages/default>.
- รายงานการดำเนินงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). 2558. ค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2558, จาก <http://www.kasikornbank.com/TH/AboutUs/ManagementTeam/Pages/ManagementTeam1>.
- สาลิทิพย์ ยิ่งฟูวัฒนา. (2553). การรับรู้ความสามารถของตนเอง แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำกับพนักงานภายนอก. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรสา เปลี่ยนศาสตร์. (2553). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัตราการลาออกของพนักงานธนาคาร ปี 2558. การเงินธุรกิจ. ค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2558, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/525684>

อาทิตติยา ดวงสุวรรณ. (2551).การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อ

องค์กรระหว่างข้าราชการกับพนักงานมหาวิทยาลัย : กรณีศึกษา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา

รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษา พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	7	0.96
ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า	7	0.96
ด้านความมั่นคงในการการทำงาน	6	0.96
ด้านจิตอาารมณ์	9	0.96
ด้านการปฏิบัติงาน	5	0.96
รวม	34	0.96
ความผูกพันต่อองค์กร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
ความผูกพันเชิงความรู้สึกรัก	6	0.96
ความผูกพันเชิงผลตอบแทน	4	0.96
ความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน	5	0.96
รวม	15	0.96
รวมทั้งฉบับ	49	0.96

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร
กรณีศึกษา พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก
บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 6 หน้า จัดทำขึ้นมาเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและการจัดทำสารนิพนธ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้จะใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
- ส่วนที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กร
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทางผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการศึกษาต่อไป

นางสาวสุชาดา หมั่นลิ้ม

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

แบบสอบถามเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อ
องค์กร

กรณีศึกษา พนักงานประจำและพนักงานจัดจ้างภายนอก บมจ.ธนาคารกสิกร
ไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ						
1	หากฉันต้องหยุดงานเนื่องจากเจ็บป่วย องค์กรจะรับรู้และเข้าใจดี					
2	หากฉันหยุดงานเนื่องจากปัญหาครอบครัว องค์กรจะไม่รับรู้หรือไม่พยายามเข้าใจเหตุผล					
3	องค์กรจะลดยผลประโยชน์จากพนักงานเมื่อมีโอกา					
4	หากองค์กรมีรายได้เพิ่มมากขึ้น องค์กรจะพิจารณาเพิ่มเงินเดือนหรือค่าตอบแทนอื่นๆให้แก่พนักงาน					
5	นอกจากเงินเดือนแล้ว องค์กรจัดหาค่าตอบแทนอื่นๆที่เหมาะสมให้แก่ฉัน					
6	องค์กรจัดให้มีสวัสดิการต่างๆเพื่อให้ฉันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น					
7	องค์กรมีสวัสดิการเพียงพอเมื่อฉันต้องการความช่วยเหลือ					
ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า						
8	มีโอกาเพียงเล็กน้อยสำหรับฉันในการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรแห่งนี้					
9	หัวหน้างานสนับสนุนให้ฉันได้มีโอกาพัฒนาความรู้ความสามารถในอาชีพเป็นอย่างดี					
10	หัวหน้างานมอบหมายงานสำคัญให้ฉันทำเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถ					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
11	องค์กรเปิดโอกาสให้ฉันมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
12	ฉันพอใจในโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
13	หัวหน้างานสนับสนุนให้ฉันนำความรู้ใหม่มาประยุกต์ใช้ในงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของฉัน					
14	ฉันได้รับการพัฒนาตามที่องค์กรจัดให้					
ด้านความมั่นคงในการการทำงาน						
15	ถ้าองค์กรสามารถจ้างคนที่จะมาทำงานแทนฉันได้ในระดับเงินเดือนที่ต่ำกว่า องค์กรจะทำแน่นอน					
16	องค์กรจะเลิกจ้างฉันหากมีวิธีอื่น ๆ ที่มีประสิทธิภาพมากกว่ามาแทนที่การทำงานของฉัน					
17	องค์กรคิดว่าไม่มีประโยชน์หากให้ฉันทำงานไปเรื่อยๆจนเกษียณ					
18	งานของฉันเป็นงานที่มีความมั่นคงสูง					
19	ฉันมั่นใจว่าจะไม่ถูกไล่ออกจากองค์กรแห่งนี้					
20	การถูกไล่ออกจากงานอาจเกิดขึ้นได้ ไม่วันใดวันหนึ่งในอนาคต					
ด้านจิตอาวมณ์						
21	องค์กร ไม่ค่อยให้ความสนใจในการทำงานของพนักงานเท่าใดนัก					
22	องค์กรให้คุณค่าต่อการเสียสละทำงานเพื่อองค์กรของฉัน					
23	องค์กร ไม่เคยชื่นชมการทุ่มเททำงานนอกเหนือเวลาหรือการทำงานเกินหน้าที่ของฉัน					
24	หัวหน้างานเห็นความสำคัญถึงเป้าหมายในการทำงานของฉันอย่างมาก					
25	หัวหน้างานเห็นคุณค่าในการทำงานของฉันอย่างมาก					
26	องค์กรมักจะเพิกเฉยต่อข้อร้องเรียนในการทำงานของฉัน					
27	หัวหน้างานไม่เคยให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของฉัน					
28	หัวหน้างานภูมิใจที่ฉันเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
29	ผู้บริหารแสดงความภูมิใจหรือชื่นชมในการปฏิบัติงานของฉัน					
ด้านการปฏิบัติงาน						
30	องค์กรเข้าใจเหตุผลหากฉันทำงานไม่ทันตามที่กำหนด					
31	องค์กรเต็มใจจะปรับปรุงสิ่งต่างๆเพื่อส่งเสริมให้ฉันปฏิบัติงานได้อย่าง สุดความสามารถ					
32	เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานหัวหน้างานเอาใจใส่และให้ คำแนะนำเพื่อช่วยแก้ปัญหาให้เป็นอย่างดี					
33	หากฉันทำงานผิดพลาด ฉันจะได้รับคำตำหนิจากหัวหน้างานและองค์กร อย่างรุนแรง					
34	องค์กรมีการดำเนินงานต่างๆเพื่อให้พนักงานมีความปลอดภัยในการ ทำงาน					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ความผูกพันเชิงความรู้สึก						
1	ฉันรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้					
2	ฉันมักจะพูดถึงเรื่องที่ดีๆขององค์กรให้กับบุคคลอื่นได้รับรู้					
3	องค์กรแห่งนี้มีความหมายต่อฉันมาก					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
4	ฉันรู้สึกว่าเป็นปัญหาขององค์กรคือปัญหาของฉัน					
5	ฉันยินดีที่จะทำงานในองค์กรแห่งนี้จนกว่าจะเกษียณ					
6	ฉันไม่รู้สึกมีใจผูกพันกับองค์กรแห่งนี้					
ความผูกพันเชิงผลตอบแทน						
7	เป็นเรื่องยากสำหรับฉันที่จะลาออกจากองค์กรไปในช่วงเวลานี้ แม้ว่าฉันอยากลาออกก็ตาม					
8	สิ่งสำคัญต่างๆมากมายในชีวิตฉันจะหยุดชะงักลงเมื่อลาออกจากองค์กรแห่งนี้					
9	ไม่มีการสูญเสียทางการเงินมากมายอะไรหากฉันลาออกในตอนี้					
10	เหตุผลสำคัญที่ยังทำงานอยู่ในองค์กรแห่งนี้คือ ได้รับผลประโยชน์มากกว่าองค์กรอื่นๆ					
ความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน						
11	ฉันคิดว่าทุกวันนี้คนเราเปลี่ยนงานกันบ่อยเกินไป					
12	ฉันไม่เชื่อว่าคนเราต้องจงรักภักดีกับองค์กรที่ตนทำงานอยู่เสมอไป					
13	การออกจากองค์กรหนึ่งไปทำงานกับอีกองค์กรหนึ่งไม่ใช่เรื่องที่ผิดสำหรับฉัน					
14	ฉันถูกสอนมาเพื่อให้เชื่อในคุณค่าต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร					
15	สิ่งต่างๆจะดีขึ้นหากพนักงานทุกคนทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 25 ปี

25 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

สูงกว่าปริญญาโท

4. สถานภาพการสมรส

โสด

สมรส

หย่าร้าง/ม่าย/

แยกกันอยู่

5. อายุงานในองค์กรปัจจุบันของท่าน

น้อยกว่า 1 ปี

1 – 5 ปี

5 – 10 ปี

10 ปีขึ้นไป

6. ประเภทของการจ้างงาน

พนักงานประจำ

พนักงานจัดจ้างภายนอก (Outsource)

****ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่เสียสละในการทำแบบสอบถาม****

