



ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

**Quality of work life factors Affecting Organization Commitment of Employee at  
Krung Thai Bank Public Company Hat Yai District Office, Songkhla Province**

กัญจน์ชญา โภคินวรกุล

**Kanchaya Pokinworakul**

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements**

**for the Degree of Master of Business Administration**

**Prince of Songkla University**

2560

**ชื่อสารนิพนธ์**                      ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร  
ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต  
หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

**ผู้เขียน**                              นางสาวกัญจน์ชญา โภคินวรกุล

**สาขาวิชา**                            บริหารธุรกิจ

---

**อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์**

**คณะกรรมการสอบ**

.....

.....ประธานกรรมการ

(ดร.พัฒน์จิ โภคณานาท)

(ดร.พัฒน์จิ โภคณานาท)

.....กรรมการ

(อาจารย์ วิญชัย อุ่นอดิเรกกุล)

.....กรรมการ

(อาจารย์ กาญจนาด จงภักดี)

.....

(ดร.สุนันทา เหมทานนท์)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

**ชื่อสารนิพนธ์** ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา  
**ผู้เขียน** นางสาวกัญจน์ชญา โภคินวรกุล  
**สาขาวิชา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
**ปีการศึกษา** 2559

### **บทคัดย่อ**

การศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 140 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ผลการศึกษา พบว่า

1) พนักงานมีคุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาส ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานและองค์กรอยู่ในระดับสูง และด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน และด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

2) พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้า

ที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นพนักงานในองค์กร และด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับ  
เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ตามลำดับ

3) คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงาน ได้แก่  
ด้าน โอกาสความก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพ มีอิทธิพลในระดับสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางด้าน  
ทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กร และด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน มีอิทธิพลระดับสูงรองลงมา  
ตามลำดับ

<b>Minor Thesis Title</b>	Quality of work life factors Affecting Organization Commitment of Employee at Krung Thai Bank Public Company Hat Yai District Office, Songkhla Province
<b>Author</b>	Miss Kanchaya Pokinworakul
<b>Major Program</b>	Business Administration
<b>Academic Year</b>	2016

### **ABSTRACT**

The objectives of the research on quality of work life factors affecting organization commitment of employees at Krung Thai Bank Public Company Hat Yai District Office, Songkhla Province were to study the demographic characteristics, level of quality of work life factors, level of organization commitment, and the influence of quality of work life on organization commitment.

The samples were employees of Krung Thai Bank Public Company in Hat Yai district office, Songkhla province. The instrument was 5-level rating scale questionnaires. The data were collected from 140 employees, 100% response rate. Data were analyzed by using: frequency, percentage, standard deviation, and multiple regressions. The findings of the study reveal that:

1) Five quality of work life factors: working environment, working condition and career growth opportunities, and attitude toward colleagues and the organization were rated at the high level. Compensation and benefits, and work life balance were rated at the moderate level.

2) Employee rated three factors of organization commitment: willingness to put full effort toward work for the organization, willingness to continue their organization member status, and willingness to show trust toward the organizational goals at the moderate level.

3) Three factors in quality of work life are found to have an effect on organization commitment, working condition and career growth opportunities have the highest significant influence on organization commitment. Attitude toward colleagues and work life balance have the high significant influence on organization commitment.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จไปได้ด้วยดีจากความกรุณาอย่างยิ่งของ ดร.พัฒน์จิ โภคญาณา  
อาจารย์ ที่ปรึกษาที่ให้โอกาส ความเอาใจใส่ ช่วยเหลือพร้อมทั้งให้คำปรึกษาแนะแนวการทำสาร  
นิพนธ์จนสำเร็จสมบูรณ์ นอกจากนี้ยังพิถีพิถันถึงรายละเอียดของงานวิจัยเพื่อให้งานออกมามี  
คุณภาพมากที่สุด และสละเวลาตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและ  
ขอขอบพระคุณอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์วิญชัย อุ่นอติเรกกุล และอาจารย์กาญจนาถ จงภักดี ที่  
กรุณาสละเวลามาเป็นกรรมการสอบ ให้คำแนะนำแก้ไขได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบคุณ  
คณาจารย์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการทุกท่านที่ให้ความรู้ประสิทธิภาพวิชา  
ตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยกำลังศึกษาอยู่ รวมถึงบุคลากรทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก  
ความสะดวกด้านต่าง ๆ รวมถึงเพื่อน ๆ ที่คอยให้กำลังใจและช่วยเหลือจนทำให้สารนิพนธ์นี้สำเร็จ  
ได้ด้วยดี และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาและยินดีที่จะตอบ  
แบบสอบถามด้วยความเต็มใจ จนทำให้สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ได้อย่างสมบูรณ์

สำหรับบุคคลที่สำคัญยิ่ง ผู้เขียนขอขอบคุณครอบครัวที่คอยเป็นกำลังใจสำคัญและ  
สนับสนุนมาโดยตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษาให้ผู้วิจัยได้มีความมุ่งมั่นในการศึกษาโดยตลอดมา  
คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยชิ้นนี้ขอมอบเป็นกตัญญูทเวทิตาแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

กัญญาชญา โภคินวรกุล

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
ABSTRACT.....	(5)
กิตติกรรมประกาศ.....	(7)
สารบัญ.....	(8)
รายการตาราง.....	(12)
รายการภาพประกอบ.....	(15)
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 ประโยชน์ของการศึกษา.....	2
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>6</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	6
2.1.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	6
2.1.2 ความหมายของคุณภาพของชีวิตการทำงาน.....	9
2.1.3 ทักษะที่จำเป็นสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการในสถาบันการเงิน.....	11
2.1.4 ดัชนีที่ใช้วัดปัจจัยด้านคุณภาพในการทำงาน.....	12
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร.....	14
2.2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร.....	15
2.2.2 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร.....	19
2.2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร.....	22
	(8)



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
2.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	32
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา.....</b>	<b>33</b>
3.1 แหล่งข้อมูลที่นำมาศึกษา.....	33
3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	34
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	35
3.3.1 เกณฑ์การแปลผลคะแนน.....	36
3.3.2 การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	37
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	37
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา.....</b>	<b>39</b>
4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	39
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	41
4.2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทน.....	41
4.2.2 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	43
4.2.3 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสทางความก้าวหน้าและความมั่นคง ในอาชีพการงาน.....	45
4.2.4 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานและองค์กร.....	47
4.2.5 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน.....	49
4.2.6 สรุปผลคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	50
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	51
4.3.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร.....	51
4.3.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อองค์กร.....	53

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นพนักงานในองค์กร.....	55
4.3.4 สรุปผลความผูกพันต่อองค์กร.....	57
4.4 ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร.....	57
4.4.1 การแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient of Determinant – R Square) ของสมการทำนายที่เป็นไปได้ทั้งหมด.....	58
4.4.2 การแสดงค่าความแปรปรวนของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผล ต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.....	59
4.4.3 การแสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการ ทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.....	60
4.4.4 การแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต การทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคาร กรุงไทยจำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.....	62
4.4.5 การแสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย.....	63
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>66</b>
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	66
5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล.....	66
5.1.2 คุณภาพชีวิตการทำงาน.....	67
5.1.3 ความผูกพันต่อองค์กร.....	67
5.1.4 คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร.....	67
5.2 อภิปรายผล.....	67
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	72

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	72
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	74
5.3.3 ข้อจำกัดจากการวิจัย.....	74
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก ก เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย.....	82
ภาคผนวก ข ประวัติธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).....	89
ประวัติผู้เขียน.....	95

## รายการตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	ตารางแสดงข้อมูลส่วนบุคคลจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
2.2	ตารางแสดงข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตการทำงานจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง....	30
2.3	ตารางแสดงข้อมูลด้านปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร.....	31
3.1	ตารางแสดงจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	34
4.1	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.....	39
4.2	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนัก งานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.....	42
4.3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.....	44
4.4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสทางความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพการงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.....	46
4.5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานด้าน ทัศนคติต่อผู้ร่วมงานและองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.....	48
4.6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานด้าน ความสมดุลของชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.....	49
4.7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงาน เขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.....	50

## รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.....	52
4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.....	54
4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นพนักงานในองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.....	56
4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.....	57
4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อ ความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.....	59
4.13 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.....	60
4.14 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต การทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.....	61

## รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.15 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.....	63
4.16 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย.....	65

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	32

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาของปัญหา

ในสภาวะการแข่งขัน สถาบันการเงินและธุรกิจธนาคารต่างมีการแข่งขันกันอย่างสูงธนาคารต่างมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและสามารถแข่งขันได้ ซึ่งปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุดเพื่อควมมีประสิทธิภาพขององค์กรย่อมขึ้นกับประสิทธิภาพของคนที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรจึงจำเป็นต้องรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่ในองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้พนักงานทำงานและอยู่ร่วมกับองค์กรไปนาน ๆ ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กร มีความมั่นคงเป็นอย่างมากโดยจะเกิดการพัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่จะอยู่อย่างมั่นคง ซึ่งถือว่าเป็นแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานเพื่อองค์กร แต่ ถ้าพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กร และความภักดีต่อองค์กร ก็จะส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยองค์กรต้องมาสร้างคนใหม่ ซึ่งถือว่าเป็นการเสียเวลา และ ทรัพยากรอย่างมาก (วรารักษ์ ติเลิศพันธ์, 2557)

การที่องค์กรสามารถบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้นั้น สิ่งที่ต้องคำนึงมากที่สุดคือ ทรัพยากรมนุษย์ องค์กรจึงมีหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญหลายปัจจัย ทรัพยากรมนุษย์ก็ถือเป็นปัจจัยสำคัญมากในการช่วยผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ โดยสามารถนำองค์กรขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ทรัพยากรมนุษย์เปรียบเสมือนทรัพย์สินที่มีค่ามหาศาล ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่มีค่าอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญและควรบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (วิศิษฐศักดิ์ เสวตนันท์, 2543)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นไม่ใช่แค่การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติในองค์กรเท่านั้น สิ่งที่สำคัญที่ต้องปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ ความผูกพัน ความซื่อสัตย์ และมีความจงรักภักดีที่จะร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรตลอดไป จนครบอายุการทำงาน ซึ่งองค์กรต้องใส่ใจในเรื่องของการก้าวหน้า



ในอาชีพการงาน ส่งผลให้บุคลากรสามารถสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กรได้ โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นและผลักดันให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร (เปียพร ห่องแสง, 2554)

จากสถิติมีอัตราการเกษียณอายุก่อนกำหนดเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งทำให้เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายและเวลาด้านการฝึกอบรมให้พนักงานเข้าใหม่อยู่บ่อยครั้งซึ่งจะทำให้ขาดความต่อเนื่องในการทำงาน โดยเกิดจากการเปลี่ยนแปลงการทำงานในองค์กร และมีโครงการเกษียณก่อนกำหนดหรือที่เรียกว่า เออร์ลี่ไทร์ (Early Retire) หรือเออร์ลี่ไทร์เม้น (Early Retirement) มีพนักงานจำนวนมากที่เข้าหลักเกณฑ์และเข้าร่วมโครงการเป็นจำนวนมาก โดยพนักงานที่เข้าโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนดของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในแต่ละปี ทำให้เสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเป็นจำนวนมาก และในปัจจุบันธนาคารกรุงไทยมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานโดยได้นำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงานเพื่อเกิดความทันสมัยมากขึ้น โดยพนักงานต้องมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานที่ทำงานมานานหรือพนักงานรุ่นเก่าไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ได้ จึงทำให้มีแนวโน้มด้านความผูกพันองค์กรลดน้อยลง ดังนั้นความผูกพันของพนักงานในองค์กรเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเพื่อการพัฒนาและการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กรต่อไปในอนาคต(ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน), 2558)

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.2.3 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

## 1.3 ประโยชน์ของการศึกษา

1.3.1 เพื่อทราบข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.3.2 เพื่อทราบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงปัจจัยที่ทำให้ระดับคุณภาพชีวิตลดลง

1.3.3 เพื่อทราบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.3.4 คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเพื่อทราบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.3.5 เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารในองค์กรโดยส่งเสริมด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งอาจจะส่งผลให้มีอัตราการเข้าและลาออกจางานลดลง ซึ่งทำให้องค์กรมีค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ลดลง

## 1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

### 1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดคือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีสาขาทั้งหมด 11 สาขา 1 สำนักงาน มีพนักงานทั้งหมด 140 คน

#### 1.4.1.1 ตัวแปรที่ใช้ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับ การศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพ ด้านทัศนคติต่อองค์กร ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กรความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นพนักงานในองค์กร

### 1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเป็นการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

1.4.3 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในการศึกษานี้

ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2560 ถึง 31 มกราคม 2560

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

**1.5.1 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตภาคใหญ่** หมายถึง พนักงานของธนาคารกรุงไทยที่ปฏิบัติงานอยู่ในแต่ละสาขา และสำนักงานที่ขึ้นกับสำนักงานเขตภาคใหญ่

**1.5.2 คุณภาพชีวิตการทำงาน** หมายถึง ความเป็นอยู่และการทำงานที่ทำให้ชีวิตมีคุณค่าหรือมีชีวิตการทำงานที่จะสามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานของพนักงานในองค์กรได้ ประกอบด้วย

**1.5.3 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน** หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ได้แก่ สวัสดิการต่าง ๆ และผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับจากงานที่ทำอย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันได้โดยทั่วไป และต้องมีความเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานที่ได้รับมอบหมาย

**1.5.4 คุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** หมายถึง สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่จะทำให้สุขภาพไม่ดีควรมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน มีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินซึ่งรวมถึงวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานควรมีครบถ้วน มีความทันสมัย รองรับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**1.5.5 คุณภาพชีวิตด้านโอกาสความก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพ** หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานและมีโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการทำงานทั้งในเรื่องรายได้และตำแหน่งงาน

**1.5.6 คุณภาพชีวิตด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานและองค์กร** หมายถึง ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และทัศนคติต่อองค์กรในเรื่องของการดำเนินงานขององค์กร

**1.5.7 คุณภาพชีวิตด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน** หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรับผิดชอบต่อสังคม และผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติอยู่นั้น รับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

**1.5.8 ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกซึ่งแสดงถึงพฤติกรรมเป็นหนึ่งเดียวกันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ด้วยความเต็มใจซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ประการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

**1.5.8.1 ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร** หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อมั่น ยอมรับ ปฏิบัติตามนโยบายและเป้าหมายของธนาคารด้วยความภาคภูมิใจ

**1.5.8.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร** หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานที่จะทุ่มเทร่างกาย และแรงใจ โดยใช้ความพยายามของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงานให้กับธนาคาร

**1.5.8.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร** หมายถึง มีความเข้าใจและยินดีปฏิบัติตามค่านิยมขององค์กร มีแนวคิดที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและมีความภาคภูมิใจที่ได้ร่วมงานในองค์กร

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาระดับปริญญาโทด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

##### 2.1.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1977) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working life โดยแบ่งเป็น 8 ประการดังต่อไปนี้

1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างซึ่งเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไปและต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่น ๆ ด้วย

2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) คือ สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3) เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้

และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4) ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5) ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration) ซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6) ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย หรือบนพื้นฐานกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึงวิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยภาพรวม (The Total Life Space) เป็นเรื่องของ การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุลนั้นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้น รับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

Herzberg (1989) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์เบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) ซึ่งได้สรุปไว้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละบุคคลปัจจัยดังกล่าวคือ

#### 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)

1.1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถ

ทำงานเสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดีมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นครั้งผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานจากผู้มาขอคำปรึกษาหรือจากบุคคลภายในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดีการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้มีการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงาน

1.3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ (Work Itself) หมายถึง งานที่สนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังผู้เดียว

1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ไม่มีใครตรวจหรือคุมงานอย่างใกล้ชิด

1.5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กรมีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2) ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factor) หรือปัจจัยสุขอนามัยปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพราะปัจจัยสามารถสนองตอบความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย ได้แก่

2.1) ความสำเร็จในการทำของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จเสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างเต็มความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จ จึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

2.2) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปแบบยกย่องชมเชยแสดงความยินดีให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรืองานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง

แต่ผู้เดียวซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ที่ว่า ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียงเป็น ความต้องการระดับสูงเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ความสามารถ มีความ ต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ และความต้องการทางด้านสถานภาพ

4) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่าง ใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลใน องค์กรการได้มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

จากข้อความข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ทฤษฎีของ Herzberg เป็นแนวคิดทฤษฎีที่ ทำให้ผู้บริหารได้ทราบปัจจัยใดที่เป็นแรงจูงใจในการท างานของบุคคลเพื่อที่จะให้บุคคลทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพและทำงานให้องค์กรอย่างเต็มที่และทราบว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมความ พึงพอใจในการท างานเพื่อช่วยให้บุคคลไม่คิดที่จะลาออกจากงานอันเป็นการบำรุงรักษาขวัญและ กำลังใจของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจซึ่งหากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ได้รับการยอมรับก็จะ ส่งผลต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจที่จะทำงาน อย่างเต็มความสามารถให้ความสำคัญต่อปัจจัยกระตุ้นนี้ได้หมายความว่า ปัจจัยค่าจูนไม่เป็ นสิ่ง สำคัญแท้ที่จริงแล้ว ปัจจัยเหล่านี้ผู้บริหารต้องเอาใจใส่ให้มากเพราะเป็นสาเหตุของการเกิดความไม่ พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานได้ง่าย เช่น นโยบายการบริหารที่มุ่งงานโดยไม่สนใจความเป็นอยู่ของ ผู้ปฏิบัติงาน การควบคุมอย่างเข้มงวด ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรเต็มไปด้วยความ ขัดแย้ง แข่งขัน ซึ่งดีซึ่งเด่นมีสวัสดิการที่ไม่เพียงพอทำให้ผู้ปฏิบัติงานขวัญเสียขาดสิ่งกระตุ้นในการ ทำงานและนำไปสู่การลดผลงานลงทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ จะเห็นได้ว่าการที่บุคคลหรือกลุ่ม บุคคลที่สามารถทำงานได้ผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพสูงบรรลุเป้าหมายขององค์กร บุคคลหรือ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานก็ต้องบรรลุเป้าหมายของตนเองด้วย จึงจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน

### 2.1.2 ความหมายของคุณภาพของชีวิตการทำงาน

ทศพร จิริกิจวิบูลย์ (2556) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อสภาวะความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิต โดยรวมซึ่งได้รับจากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สามารถตอบสนองความ



ต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจโดยผ่านกระบวนการที่องค์กรจัดตั้งขึ้น เพื่อให้พนักงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี

ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์ (2542) ได้ให้ความหมายเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นแนวคิดของนักพฤติกรรมศาสตร์สมัยใหม่ที่พยายามศึกษาค้นคว้าเพื่อสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรไปพร้อมๆ กับการพัฒนางานเพื่อให้บุคลากรและองค์กรจะได้เจริญเติบโตก้าวหน้าไปพร้อมกับคุณภาพชีวิตการทำงานของคนในองค์กรอาจกล่าวได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นพลังด้านหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กรประกอบและค่านิยมของแรงงานในองค์กร

แสงรัตน์ เดชอุดม (2543) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตไว้ว่า การดำรงชีวิตประจำวัน ได้แก่ สถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคม ศาสนา สุขภาพร่างกายจิตใจ สภาพแวดล้อมการพึ่งพาตนเองและการทำกิจกรรมในแต่ละช่วงเวลาที่ได้รับการต่อทางร่างกายและจิตใจตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ทิพวัลยวรรณ โชติผาเวช (2546) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิต หมายถึง สถานภาพความเป็นอยู่ในทางที่ดี ทั้งส่วนบุคคล ครอบครัวและชุมชน บ่งบอกถึงความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายจิตใจที่มีคุณธรรม สามารถดำรงชีวิตให้เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม รวมถึงการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข และปัญหาต่าง ๆ ในสังคมจะได้ลดลงหรือหมดไป

สุนทร นามโคตรศรี (2553) คุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตที่ดีและความสมบูรณ์ของมนุษย์ประกอบด้วย อาหารและโภชนาการ สุขภาพอนามัย การศึกษา รายได้ ที่อยู่อาศัย สิ่งแวดล้อม คุณธรรม ความสามารถในการแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม และสามารถปรับตัวกับสภาวะแวดล้อมและสังคมที่ตนอยู่ได้เป็นอย่างดี และมีความสุข

สิทธิศักดิ์ ไชยสุข (2553) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานที่จะทำให้ชีวิตมีความสุขได้ เป็นการสร้างความสมดุลระหว่างเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ควรคำนึงถึงการเป็นมนุษย์ในการทำงาน เพื่อให้เกิดความเต็มใจและการตั้งใจทำงานเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

ฉันทพล โทบาร์มิกุล (2555) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานที่แตกต่างกันไปตามการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่เอื้อในการปฏิบัติการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

สุดารัตน์ ครุฑสถิต (2557) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานต่อการได้รับการตอบสนองความต้องการของตนจากการ

ปฏิบัติงาน หรือการที่พนักงานได้รับสิ่งตอบแทนจากการทำงาน หรือการสนองความต้องการของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยได้รับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมและเพียงพอ สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย มีโอกาสในการพัฒนาความสามารถ มีความมั่นคงและมีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน สิทธิของพนักงานความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ และเป็นประโยชน์ต่อสังคม

พีระศิลป์ รัตนหิรัญกร (2554) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลในสถาบันทางทำงานอเมริกา หมายถึง พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในความต้องการของตนเองไม่ว่าจะเป็นทางร่างกายและจิตใจ โดยที่พนักงานสามารถดำเนินตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งไว้และมีความรู้สึกรับไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย 1) ค่าตอบแทน 2) ประโยชน์ของลูกจ้าง 3) ความมั่นคงในงาน 4) การเลือกเวลาปฏิบัติงานที่เหมาะสม 5) ความเครียดในการทำงาน 6) การมีส่วนร่วมตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้อง 7) การปกครองแบบประชาธิปไตย 8) การแบ่งปันผลกำไร 9) สิทธิในการรับเบี้ยบำนาญ 10) โครงการส่งเสริมสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงาน 11) ใน 1 สัปดาห์ทำงาน 4 วัน

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานที่จะทำให้ชีวิตมีความสุขได้ เป็นการสร้างความสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคลากรในองค์กร โดยคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อบุคลากรในองค์กร โดยต้องคำนึงถึงความเป็นมนุษย์เพื่อทำให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

### 2.1.3 ความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Hickman และ Suttle (1977) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการทำงานสามารถทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเองและที่ดีต่องานที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพจิตช่วยให้เจริญก้าวหน้าการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออกให้ได้งานที่ดีมีประสิทธิภาพและการบริการที่ดี

สิทธิศักดิ์ ไชยสุข (2553) ปัจจุบันการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานได้รับการยอมรับและให้ความสนใจเป็นอย่างมาก โดยองค์กรต่าง ๆ ได้ตระหนักถึงการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคลากรในองค์กร โดยประโยชน์ที่เกิดจากการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร มีดังนี้

- 1) การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ร่วมงานในองค์กร
- 2) เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงาน

- 3) สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน
- 4) สร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร
- 5) สร้างความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร
- 6) การพัฒนาคุณภาพในด้านระบบการทำงานและด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคลากรให้ดีที่สุด

#### 2.1.4 ดัชนีที่ใช้วัดปัจจัยด้านคุณภาพในการทำงาน

Walton, Huse และ Cummings (1973) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยพิจารณาจากคุณภาพด้านคุณลักษณะของบุคคลสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ซึ่งผลที่ได้รับสามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของบุคลากรในการทำงานได้โดยการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นประกอบไปด้วยปัจจัยหลักๆ 8 ปัจจัย ดังนี้

- 1) ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอและยุติธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานมีความเหมาะสมผลและเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรม ก็เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากตำแหน่งงานหรือทำงานในแบบเดียวกันหรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียม
- 2) ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัย หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมหรือสิ่งแวดล้อมที่ดี ปราศจากอันตราย โดยด้านการทำงาน ควรควรมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมด้านเสียงและการรบกวนทางสายตา
- 3) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง องค์กรควรมีการมอบหมายงานใหม่ใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นและควรเปิด โอกาสให้มีการพัฒนาภายในสายงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้บุคลากรมีความสามารถในการทำงานสูงสุด
- 4) ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึงการเปิดโอกาสในการพัฒนาและส่งเสริมให้พนักงานแสดงความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มีซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าคุณค่าและรู้สึกเกิดทำทนายในการทำงานและได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมถึงความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการทำงานอีกด้วย
- 5) ด้านการทำงานร่วมกันหรือความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง การที่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรรู้สึกว่าคุณค่าและได้รับการยอมรับและร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน มี

บรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน การไม่มีอคติและการทำลายซึ่งกันและกันในองค์กร

6) ด้านประชาธิปไตยในองค์กรหมายถึง พนักงานมีสิทธิและความเสมอภาค มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลยอมรับความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งมีการวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงาน

7) ด้านความสมดุลในการทำงานกับการใช้ชีวิตส่วนตัวหมายถึงการมีความสมดุลในชีวิต ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งจะต้องมีการแบ่งสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาให้กับของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

8) ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการทำกิจกรรมนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์กรสามารถทำประโยชน์ให้สังคมซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับอาชีพ ทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กร เช่น ความรู้สึกของพนักงานที่องค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมือง

กิตติพงษ์ สุวรรณมาโจ (2556) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้ดังนี้

- 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม
- 2) สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย
- 3) ด้าน โอกาสในการพัฒนาความสามารถในการทำงานและการแสวงหาความรู้ใหม่
- 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพการงาน
- 5) การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน
- 6) การทำงานที่พนักงานไม่มีความเครียด และมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน และมีความเท่าเทียมกัน
- 7) มีการแบ่งเวลาด้านและเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม
- 8) ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม หมายถึงความถึง การมีความภูมิใจในการที่ได้รับผิดชอบ

ฉันทพล โดบารมีกุล (2555) ได้กำหนดปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อองค์การของของพนักงานธนาคารธนชาติ สังกัดสำนักงานภาคกลาง 3 ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร มี 8 ปัจจัย ดังนี้

- 1) ด้านรายได้และผลประโยชน์ด้านค่าตอบแทน ได้แก่ ค่าจ้าง สวัสดิการต่าง ๆ

เพียงพอที่จะใช้เพื่อการดำรงชีวิต มีความยุติธรรมและเท่าเทียมกัน เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งที่เท่าเทียม

- 2) ด้านสถานที่ทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสภาพแวดล้อมทำงาน
- 3) ด้านการพัฒนาความสามารถ พนักงานมีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานได้จากงานที่ได้รับมอบหมาย มีการใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย
- 4) ด้านความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน คือ การมีความมั่นคงในอาชีพการงาน
- 5) ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานคือ มีความยอมรับของผู้ร่วมงาน ด้านบรรยากาศในการทำงานและการยอมรับจากผู้ร่วมงาน
- 6) ด้านการบริหารงาน พนักงานได้รับความยุติธรรมในการบริหารงานจากผู้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาประพฤติและปฏิบัติตัวได้อย่างเหมาะสม
- 7) ด้านจังหวะชีวิต ความสมดุลในการใช้ชีวิตในเรื่องของการทำงานและเรื่องส่วนตัว
- 8) ความภูมิใจในองค์กร ความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีชื่อเสียงสำหรับการศึกษารุ่นนี้ ผู้วิจัยประสงค์ที่จะศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมด้านต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างสมบูรณ์ และมีความเหมาะสมกับองค์กรที่จะทำการศึกษาประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน
- 2) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 3) ด้านโอกาสความก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพ
- 4) ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร
- 5) ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

เรื่องความผูกพันต่อองค์กรได้มีนักวิชาการหลายท่านทำการศึกษามาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว ดังนั้นแนวคิดและทฤษฎีเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรจึงแตกต่างกันออกไป ตามความ

สนใจและทัศนคติของแต่ละท่าน โดยได้รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงและเกี่ยวข้องมาอธิบายในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

### 2.2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรจากนักวิชาการของไทย ที่ได้สรุปทฤษฎีนักวิชาการต่างประเทศมีไว้ดังต่อไปนี้

#### 1) ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom, Victor และ Vroom (1964)

นำมาใช้กระตุ้น จูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทฤษฎีนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับแนวทางการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเพื่อให้พนักงานทำงานได้ตรงเป้าหมาย การจ่ายตามผลงานมีความเกี่ยวข้องกับพื้นฐานการกระตุ้นให้เกิดผลงานด้วย องค์ประกอบสำคัญของทฤษฎีนี้คือ

1.1) ความคาดหวัง (Expectancy) คือการที่บุคคลรับรู้ถึงความเป็นไปได้ว่าถ้าตนมีความพยายามมากขึ้น ผลแห่งความพยายามจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น หรือความพยายามจะนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

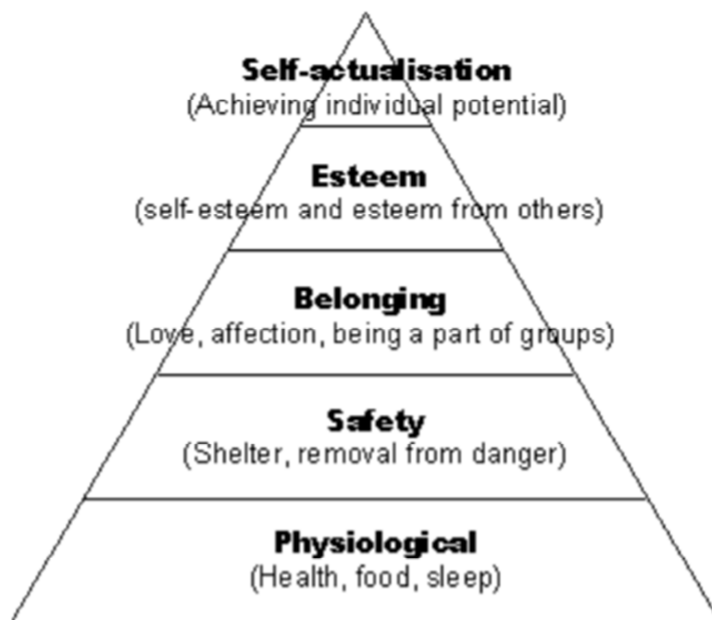
1.2) การรับรู้ความเป็นไปได้ของผลการปฏิบัติงานที่บุคคลได้กระทำลงไป (Instrumentality) การที่บุคคลรับรู้ว่าความเป็นไปได้ของผลงานที่เกิดขึ้นจากความพยายามที่เพิ่มมากขึ้นย่อมนำไปสู่รางวัลที่ต้องการ

1.3) การให้คุณค่าแก่สิ่งที่ได้รับ (Valence) คือการที่บุคคลให้คุณค่าแก่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นว่าเป็นสิ่งที่ตนต้องการเพียงใด การให้คุณค่าต่อผลลัพธ์ขึ้นอยู่กับปัจจัยของแต่ละคน ดังนั้นสิ่งที่ได้รับก็คือรางวัลหรือผลลัพธ์ที่เป็นความชอบและความพอใจของบุคคลนั่นเองระดับผลผลิตของบุคคลขึ้นอยู่กับแรงผลักดัน 3 ประการ คือ เป้าหมายของบุคคล เช่น ความมั่นคงในงาน การยอมรับด้านสังคมและการยอมรับนับถือจากผู้อื่นการรับรู้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตและประสบความสำเร็จของเป้าหมายการรับรู้ความสามารถที่มีอิทธิพลต่อระดับผลผลิต ทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์กรสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่จูงใจในการทำงาน ถือเป็นเครื่องมือที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อพนักงานปฏิบัติงานดีย่อมได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลตามที่คาดหวังนำไปสู่ความพึงพอใจและผูกพันต่อองค์กร โดยสรุป ทฤษฎีนี้โดยเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

M	=	$E \times I \times V$
M	คือ	การจูงใจ (Motivation)
E	คือ	ความคาดหวัง (Expectancy)
I	คือ	การรับรู้ความเป็นไปได้ (Instrumentality)
V	คือ	การให้คุณค่าแก่สิ่งที่ได้รับ (Valence)

2) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

ทฤษฎีลำดับขั้นแห่งความต้องการ ของ มาสโลว์ (Maslow, 1954) ว่ามนุษย์ทุกคนเมื่อเกิดขึ้นมาล้วนต้องมีสัญชาตญาณการต่อสู้เพื่อเอาชีวิตรอด เป็นพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจ ตามทฤษฎีลำดับขั้นแห่งความต้องการของ Maslow แรกเริ่มที่ตั้งทฤษฎีนี้มาจากการสังเกตในขอบข่ายของจิตวิทยาคลินิกต่อมาราวปีค.ศ. 1960 ใช้เป็นแบบแผนพฤติกรรมของมนุษย์ต่อจากนี้ก็มีมีการนำไปใช้ในวงการบริหารทฤษฎีของ Maslow นี้ประกอบด้วยความต้องการตามลำดับความสำคัญและความจำเป็นอยู่ 5 ขั้นตอนดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงความต้องการตามลำดับความสำคัญและความจำเป็นอยู่ 5 ขั้น  
ที่มา : (Maslow, 1954)

ภาพแสดงลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

1) ความต้องการทางกาย (The Physiological Needs) ความต้องการที่เป็นจุดเริ่มต้นของทฤษฎีนี้เรียกว่า “แรงขับทางกาย” ความต้องการทางกายเป็นความต้องการที่มีกำลังอำนาจมากที่สุด ในบรรดาความต้องการทั้งหมดยกตัวอย่างเช่น คนที่ขาดอาหารและต้องการที่จะกินอาหารมากกว่าที่จะต้องการความปลอดภัย ความรัก หรือการยอมรับ ฉะนั้นคำกล่าวที่ว่า “คนจะมีชีวิตอยู่ได้ด้วยอาหารในเวลาที่เขาขาดอาหาร” จึงเป็นคำกล่าวที่ถูกต้องแต่ถ้าหากว่ามีอาหารบริบูรณ์และท้องคนก็บรรจอาหารไว้ตลอดเวลาแล้ว เมื่อนั้นจึงจะเกิดความต้องการขั้นสูงกว่าขึ้นมาให้เห็นอย่างแจ่มชัด

2) ความต้องการความปลอดภัย (The Safety Needs) เมื่อความต้องการทางกายได้รับการตอบสนองแล้ว จะมีความต้องการใหม่เกิดขึ้น คือ ความต้องการความปลอดภัย ซึ่งเป็นความต้องการที่มีความสำคัญต่อจากความต้องการทางกาย ซึ่งในบางครั้งอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ ซึ่งความต้องการความปลอดภัยของคน แตกต่างกันไป ตามสภาพความเป็นอยู่ บางคนอาจจะแสดงความต้องการความปลอดภัยของเขาในรูปแบบที่ประณีต ต้องการงานที่มีสวัสดิการและมีความคุ้มครองดีต้องการเก็บออมเงินไว้ในธนาคาร ต้องการประกันภัยในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น

3) ความต้องการความรัก (The Love Needs) ความรักในที่นี้เป็นความรักที่มีความต้องการความผูกพัน ความพอใจที่จะให้และรับความรักแก่ผู้อื่นความต้องการชนิดนี้จะเห็นได้จากการมีความรู้สึกว่าเหงาของคน เมื่อขาดเพื่อน ขาดญาติขาดผู้เป็นที่รักขาดการสังคมติดต่อกับผู้อื่น จากการศึกษาทางจิตวิทยาคลินิก พบว่าผู้ที่ปรับตัวไม่ได้และผู้ที่ความปลอดภัยแล้วจะไม่รู้สึกว่ามีอันตราย แต่จะมีความต้องการทางด้านอื่นอีกต่อไป ซึ่งในบางครั้งความต้องการความรักของคน อาจมีความรุนแรงยิ่งกว่าความต้องการด้านอื่น ๆ โดยทั่วไปคนที่อยู่ในสังคมย่อมต้องการมีทั้งคนที่ตนรักใคร่ชอบพอกับและต้องการเป็นที่ชอบพอรักใคร่ของคนอื่นด้วย

4) ความต้องการความนับถือ (The Esteem Needs) ความต้องการด้านความนับถือนำไปสู่การสร้างสมความสำเร็จ ความสามารถ ความเหมาะสมความเชื่อมั่นที่จะเผชิญกับโลก โดยอิสระตามลำพัง ให้แก่ตนเองและให้เป็นที่ยอมรับ สนใจ และได้รับความสำคัญจากคนอื่นไปด้วยพร้อมกันเมื่อความต้องการความนับถือ ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจจะทำให้คนรู้สึกมีความเชื่อมั่นมีคุณค่า มีพลัง มีสมรรถภาพ และมีความสุข ที่จะอยู่อย่างมีประโยชน์และมีความสำคัญในสังคม ความต้องการความเป็นคนที่สมบูรณ์

5) ความต้องการความเป็นคนที่สมบูรณ์ (The Need for Self-actualization) ความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้ดีที่สุดเท่าที่สามารถจะทำได้เท่าที่ความพยายามและโอกาสจะอำนวย



ให้ หากบุคคลคิดและต้องการที่จะก้าวขึ้นเป็นสิ่งที่ทำประโยชน์เพื่อผู้อื่นและสังคมโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ความพยายามมุ่งมั่นในการกระทำดีก็จะสามารถก้าวถึงจุดนั้นๆ ได้ตั้งใจปรารถนา

3) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของ Mowday และ Steers (1991) ซึ่งมีความหมายใน 3 ลักษณะ ดังนี้

1) พนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้ายอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์กร มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรพร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วยความเชื่อว่างค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วยและภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2) พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนพยายามทำงานเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายเกิดผลประโยชน์ต่อองค์กรและความหวังใจต่อความเป็นไปขององค์กร

3) พนักงานมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กรและพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่า ตนเป็นสมาชิกขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นขั้นตอนหนึ่งใน 3 ขั้นตอนของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ในกระบวนการเกี่ยวข้องกับองค์กร ได้แก่

1) การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Entry) เป็นขั้นตอนแรกที่บุคคลเลือกเข้าเป็นสมาชิกในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง

2) การมีความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันที่ลึกซึ้งกับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์กรและความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์กร ซึ่งในความรู้สึกเช่นนี้ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างไปจากความสัมพันธ์กับองค์กร หรือความเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Attachment, Organizational Memberships) ทั้งนี้พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีการขาดงานและการลาออกจากงานในระดับต่ำ มีความโน้มเอียงที่จะมีส่วนร่วมกับองค์กร ส่วนพนักงานที่มีความ

ผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ จะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ และมีความโน้มเอียงที่จะถอยห่างจากองค์กรมีการขาดงานและการลาออกจากงานสูง

3) การขาดงานและการลาออกของพนักงาน (Absenteeism and Turnover) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวพันกับองค์กร (Organizational Attachment Process) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กรหรือออกจากองค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า พนักงานมีความคาดหวัง หรือความต้องการ เป็นพื้นฐานของชีวิต ถ้ามีแรงจูงใจ หรือความพึงพอใจ จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กร ถ้ามีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงก็จะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

### 2.2.2 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจขององค์กร หากองค์กรใดที่มีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้ว สามารถที่จะนำพาให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน สามารถสรุปความหมายของความผูกพันขององค์กร ดังนี้

ลิตธิศักดิ์ ไชยสุข (2553) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความปรารถนาอย่างแรงกล้าของบุคลากรในองค์กรที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกภาพเอาไว้ด้วยความเต็มใจ และมีความเชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์กร โดยการแสดงพฤติกรรมบางอย่าง รวมถึงการทัศนคติที่ดีในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยการใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

กาญจนา นุใจทอง (2542) ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกทางจิตใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร และพนักงานมีความเข้าใจในเป้าหมายทางด้านวิสัยทัศน์ขององค์กร มีความเชื่อมั่นและศรัทธา ซึ่งนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อองค์กร พนักงานมีการเข้าร่วมกิจกรรม และทำหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

อภิศักดิ์ รักษาติยงชีพ (2555) ได้ให้ความหมายของความผูกพันขององค์กร คือ ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กรซึ่งเป็นไปในทิศทางที่ดี โดยผู้ปฏิบัติงานจะแสดงพฤติกรรมเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีความตั้งใจ และทุ่มเทและทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อให้ให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย มีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน โดยยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีส่วนร่วมและการเป็นสมาชิกองค์กรซึ่งบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

ธีรภัทร วานิชพิทักษ์ (2555, น. 7-8) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงองค์กรที่จะประสบความสำเร็จสร้างประโยชน์ให้กับสังคมองค์กรที่ให้โอกาสแก่พนักงาน พนักงานมีความรู้สึกรักองค์กรภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กรมีความรู้สึกร่วมกับองค์กรสูง และทำตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรจะมีอยู่ 2 ลักษณะคือ

1) การผูกพันในเชิงความรู้สึก (Affective Commitment) ซึ่งเป็นความตั้งใจของพนักงานที่จะคงอยู่กับองค์กร อันเนื่องมาจากการเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร

2) ความผูกพันเนื่องจากต้องการอยู่กับองค์กรเพราะที่องค์กรนี้เหมาะสมที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกต่อไป (Continuance Commitment)

เบญจมาภรณ์ นวลิมป์ (2546) ได้ให้ความหมายความผูกพัน หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรแสดงออกซึ่งความจงรักภักดี การที่ทุ่มเทให้กับงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถทุ่มเทจิตใจให้มีความรู้สึกผูกพันมีความเสียสละและพร้อมที่จะมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อให้องค์กรมีความก้าวหน้าในอนาคต ความผูกพันขององค์กรเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรที่มีต่อองค์กรความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรการยอมรับเป้าหมายและนโยบายการบริหารขององค์กรการทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรโดยความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ประการ คือ

- 1) มีศรัทธาและเชื่อมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร
- 2) มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร
- 3) มีความตั้งใจที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร

ซึ่งความผูกพันของบุคลากรในองค์กรมิใช่เป็นเพียงความจงรักภักดีต่อองค์กรเท่านั้นแต่เป็นเรื่องของพฤติกรรมและวิธีปฏิบัติของเขาที่มีต่อองค์กรด้วย

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2549) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงพนักงานในองค์กรมีความรู้สึกรักองค์กร และมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กร เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรมี 2 ลักษณะคือ

1) ความผูกพันเชิงความรู้สึก คือ ความตั้งใจของพนักงานที่จะอยู่กับองค์กรโดยพนักงานมีการยอมรับเป้าหมายขององค์กร และความเต็มใจทุ่มเททำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

2) ความผูกพันที่จะต้องอยู่กับองค์กร เพราะองค์กรนี้มีความเหมาะสมที่จะทำงานต่อไป

โสมย์สิริ มุลทองทิพย์ (2556) ให้นิยามไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กร คือ บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง ให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทั้งด้านค่านิยมและเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงาน  
2) ความใส่ใจขององค์กร โดยที่ปฏิบัติงานตามบทบาทของตัวเองอย่างเต็มความสามารถ

3) ความจงรักภักดี (Loyalty) และความรู้สึกละผูกพันต่อองค์กร

วรมน สิริพันธ์ (2554) ความผูกพันองค์กรหมายความถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานภายในธนาคารกับธนาคาร โดยแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปแล้วแต่คุณลักษณะของแต่ละบุคคล โดยมี 3 ประเด็น ได้แก่

1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กรคือการเชื่อมั่นยอมรับและมีความยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร

2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร คือ การเต็มใจในการทุ่มเท กำลังกาย และกำลังใจโดยใช้ความพยายามของตนเองอย่างเต็มความสามารถในการทำงานให้กับองค์กร

3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร คือ การที่พนักงานในองค์กรมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรไปตลอด โดยไม่มีความต้องการที่จะ โยกย้าย หรือต้องการลาออกจากองค์กร

ธนยุทธ บุตรขวัญ (2554) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า ความผูกพันขององค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ของคนในองค์กรซึ่งความผูกพันขององค์กร ประกอบไปด้วย 3 ลักษณะ

1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมายรวมทั้งค่านิยมต่อองค์กร  
2) ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร

3) ความปรารถนาที่จะคงอยู่หรือรักษาไว้ซึ่งสถานภาพสมาชิกขององค์กร

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานในธนาคารกับองค์กร หรือธนาคารโดยพนักงานแต่ละคนก็จะแสดงออกด้วยพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป ดังต่อไปนี้

1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมายรวมทั้งค่านิยมต่อองค์กร คือ การที่พนักงานในองค์กรมีความเชื่อมั่นและยอมรับ ยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายเป้าหมายขององค์กร

2) ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง ความเต็มใจและความยินดีของพนักงานในองค์กร ทุ่มเท แรงกาย แรงใจ และใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร

3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร คือ ความต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรไปตลอด ไม่คิดที่จะโยกย้ายหรือลาออกจากการเป็นพนักงานในองค์กร

จากการศึกษาความหมายดังกล่าวพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยรวมแล้วขึ้นอยู่กับด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมายรวมทั้งค่านิยมต่อองค์กร ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กรและด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ซึ่งพนักงานทุกคนที่ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ที่ด้อยส่งผลความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดดังกล่าวเป็นกรอบกรณีศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร กรณีศึกษา พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

### 2.2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ชัยโรจน์ กัลป์ยามลาก และไกรชิต สุตตะเมือง (2556) ได้เสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรซึ่งประกอบด้วย 4 ประการคือ

1) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน  
 2) ลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ ความสำคัญของลักษณะงานที่รับผิดชอบ งานที่ท้าทาย การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน โอกาสความก้าวหน้า ความมีอิสระในการทำงาน และความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่

3) ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร ได้แก่ ความเชื่อถือต่อองค์กร ความรู้สึกรู้ว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรและระบบการพิจารณาความดีความชอบ

4) ลักษณะโครงสร้างขององค์กร ได้แก่ ลักษณะการกระจายอำนาจการมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของธุรกิจโดยการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

เชิดชัย นิกรปฏิพัทธ์ (2556) ได้รวบรวมผลการศึกษาวิจัย โดยมีลักษณะส่วนบุคคลเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความผูกพันองค์กรโดยปัจจัยต่าง ๆ ด้านลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจอันก่อให้เกิดความ

ผู้พันต้องคำนึงถึงความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งประกอบไปด้วย 3 ประการ

1) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เซเวนปัญหา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงานของบุคคล

2) ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ โครงสร้างของตำแหน่งงาน

3) ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับของพนักงาน โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อำนาจในตำแหน่งงานที่หน่วยงานมอบหมายให้ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตที่ใช้ในการศึกษาประกอบไปด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน คือ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์กรมอบให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายในที่นี้อาจอยู่ในรูปแบบที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบแทนในการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานซึ่งสามารถดูใจให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งพนัส หันนาคินทร์ (2542) ได้กล่าวถึง ค่าตอบแทนประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1.1) เงินเดือน คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามระยะเวลาที่กำหนดตามปกติ เป็นรายเดือน

1.2) ค่าจ้าง หมายถึง ค่าตอบแทนที่มักจะให้แก่คนในระดับที่เป็นผู้ให้บริการ เช่น คนงาน ประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ หรือการให้เพื่อการสงเคราะห์ เช่น การให้ค่าครองชีพ เงินสงเคราะห์บุตร ค่ารักษาพยาบาล การอนุญาตให้ลาในวันสำคัญต่าง ๆ

1.3) เงินค่าตอบแทนเป็นครั้งคราว ได้แก่ เงินที่จ่ายให้ในการทำงานพิเศษ ค่าล่วงเวลา โบนัส ค่าเบี่ยงเลี้ยง ค่าพาหนะในการเดินทาง เป็นต้น

1.4) ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน เป็นการตอบแทนด้านคุณความดี

2) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่องค์กรควรคำนึงถึงเพื่อส่งเสริมให้มีความเหมาะสมและความปลอดภัยต่อพนักงานทุกระดับ ซึ่งสมพงศ์ เกษมสิน (2556) ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีประกอบด้วย

2.1) ด้านวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้แก่ การจัดเตรียมอุปกรณ์การทำงาน เครื่องมือที่ใช้ปฏิบัติต้องมีให้ครบถ้วนและจัดวางให้เหมาะสมแต่ละตำแหน่งงาน

2.2) การป้องกันอันตรายจากเครื่องมือต่าง ๆ

2.3) การจัดการด้านสถานที่ปฏิบัติงาน หมายถึงควรมีการจัดสถานที่และเครื่องใช้ ได้แก่ โต๊ะทำงาน เก้าอี้ ให้เพียงพอกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้เป็นอย่างดี

3) ด้านโอกาสก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพ

ด้านโอกาสและความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพการงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการส่งผลต่อความผูกพันองค์กร เป็นอย่างมาก ซึ่งนันทนา ประกอบกิจ (2538) ได้ทำการศึกษาพบว่า การคาดหวังที่มีโอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพและประสบความสำเร็จในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร การที่องค์กรมีการสร้างความรู้สึกรักให้พนักงานในองค์กรรู้สึกว่าเขามีโอกาสในการก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่เพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณิน คุณานุกวัฒน์ (2536) ที่ได้กล่าวไว้ว่า พนักงานในองค์กรที่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรสูง

4) ด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานและองค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสุกร เสรีรัตน์ (2541) ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผู้บริโภครู้จักจากประสบการณ์ในอดีต โดยใช้เป็นตัวเชื่อมระหว่างความคิดและพฤติกรรม นักการตลาดนิยมใช้โฆษณา เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และตราสินค้า เสริมแรงและ หรือเปลี่ยนทัศนคติ

สมยศ นาวิการ (2521) ทัศนคติ หมายถึง การรวมความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็นและความจริงเป็นการประเมินค่าทั้ง ทางบวกและทางลบโดยทั้งหมดจะมี ความเกี่ยวพันกัน และมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมขึ้น

วีราภรณ์ บุตรทองดี (2557) กล่าวว่า การอำนวยความสะดวก คือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีในหมู่ผู้ปฏิบัติงานโดยมีการประสานงานที่ดีและจงใจให้ทุกคน ปฏิบัติงานตามบทบาทอย่างมี 16 ประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ หน่วยงานการพูดคุยระหว่างกันได้แบบเป็นกันเองมีความยืดหยุ่นมีความเข้าใจกัน และกันเหมือน รับรู้ถึงปัญหา

5) ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน

จำเนียร จวงตระกูล (2552) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับคนทำงานในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและแนวคิดสำหรับองค์กรปัจจุบันในการปรับรูปแบบการบริหารการทำงานของพนักงานเพื่อตอบสนองความพึงพอใจเพื่อให้พนักงานได้บริหารหน้าที่และบทบาทต่างๆ ของตนเองได้อย่างสมบูรณ์ โดยการส่งเสริมการสร้างสมดุล

ระหว่างชีวิตและงาน สามารถรักษาพนักงานเอาไว้กับองค์กรได้ อีกทั้งยังสามารถลดอัตราการลาออกของพนักงานและสามารถลดต้นทุนขององค์กรได้อีกด้วย

โดยปัจจัยด้านคุณภาพที่ชีวิตที่ได้จากการศึกษาความหมาย พบว่า กรอบแนวคิดงานวิจัยที่ผู้ศึกษาอ้างอิงเพื่อการศึกษา ยังมีความสอดคล้องกับกรอบแนวความคิดที่ได้ทบทวนนิยามมาแล้วข้างต้น กล่าวคือ กรอบแนวคิดงานวิจัยที่อ้างอิงเพื่อการศึกษา คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร ทัศนศึกษา พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สกีณา สามะแก (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ทัศนศึกษา พนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคใต้ตอนล่าง พบว่า

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความมั่นคงในการทำงาน เนื่องจาก พนักงานมีความรู้สึกปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานที่มีความมั่นคงสูง เนื่องจากเป็นสถาบันการเงินรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ทางพนักงานมีความเห็นว่าอัตราการปรับขึ้นเงินเดือนยังไม่มีมาตรฐานที่ดีพอ ไม่เป็นไปตามผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ประกอบกับด้านสวัสดิการต่าง ๆ อยู่ในอัตราที่ต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับรัฐวิสาหกิจอื่น อัตราเงินเดือนเมื่อเทียบกับองค์กรรัฐวิสาหกิจอื่นเฉลี่ยยังคงต่ำกว่าตลาด

ด้านการวิเคราะห์ความผูกพันขององค์กรค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เนื่องจากพนักงานรู้สึกว่างค์กรแห่งนี้ เป็นองค์กรที่มั่นคง มีสถานภาพเป็นรัฐวิสาหกิจ และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กรเนื่องจากพนักงานรู้สึกว่าธนาคารเป็นรัฐวิสาหกิจที่เพิ่งเปิดใหม่ เกิดการปรับเปลี่ยน ปรับปรุงกฎระเบียบอยู่บ่อยครั้งอาจเกิดความสับสน แนวทางการทำงานไม่ชัดเจนและมีข้อยุ่งยากในการปฏิบัติงาน เป็นสาเหตุทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่าย จึงไม่เต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร

ชนนิกานต์ บุญเพ็ง และณัฐพันธ์ บัววรารณณ์ (2558) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ทัศนศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานรุ่นเก่า (Baby Boomer) และกลุ่มพนักงานรุ่นใหม่จากผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในงาน



เพิ่มขึ้นส่งผลทำให้พนักงานมีความผูกพันเพิ่มมากขึ้นทั้งกลุ่มพนักงานรุ่นเก่าและกลุ่มพนักงานรุ่นใหม่ โดยทั้ง 2 กลุ่มพบว่าประสบการณ์ในงานมีความสัมพันธ์สูงต่อความผูกพันด้านจิตใจ

พิมพ์ชนก ทราชข้าว (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลคือเพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรและระดับตำแหน่งงานไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรสำหรับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความผูกพันขององค์กร เช่นเดียวกับปัจจัยในด้านประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรพันธ์ เศรษฐแสง (2548) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานอัตราเงินเดือนและตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

อรอุสา เกสรสังข์ (2550) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า

พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่กรุงเทพมหานคร ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาและด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ส่วนด้านความยุติธรรมและด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีผลน้อยที่สุด พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอย่างสูงมากในภาพรวม โดยพนักงานที่มีเพศอายุระดับการศึกษาสถานภาพสมรสระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่าในภาพรวมและด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานด้านความยุติธรรมและด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

สุดารัตน์ ครุฑสีก (2557) ได้ศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรมส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพไม่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมนตรี แก้วด้วง (2552) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานในวิจัยว่าความรู้สึกที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงานทำให้บุคคลมีความพึงพอใจมีความสุขในการทำงาน และมีสุขภาพจิตที่ดีเป็นผลสืบเนื่องมาจากองค์กรได้มีการจัดรูปแบบการทำงานที่สนองความต้องการของพนักงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ แต่ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของอรุณีสุมนโหมหาอุดม (2552) ซึ่งได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่าความรู้สึกของบุคคลซึ่งเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่หรือคุณภาพชีวิตโดยรวมเกี่ยวกับการทำงานการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานคือการทำงานที่มีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานมีความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วารุณี คำแก้ว (2550) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความผูกพันของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ของพนักงานระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับงานกับระดับความผูกพันองค์กรพบว่า ปัจจัยเกี่ยวข้องข้องกับงานในทุกปัจจัย ซึ่งได้แก่ งานที่รับผิดชอบ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และบรรยากาศที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก

จารุณี วงศ์คำแน่น (2537) ได้ศึกษาของความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยคือ ปัจจัยส่วนตัวที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงานในองค์กร ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัยด้านตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์ต่ออิทธิพลในความผูกพันในองค์กร

ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่มีความผูกพันในองค์กรได้แก่ ความสำคัญของลักษณะงาน ความท้าทายของงาน การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนความเข้าใจหน้าที่และบทบาทในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่ออิทธิพลในความผูกพันขององค์กร

ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจในองค์กรความชัดเจนกฎข้อบังคับความเชื่อถือในองค์กรส่วนขั้นตอนต่างๆในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ทัศนคติของกลุ่มองค์กร ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร การเข้าสังคมกับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการพัฒนาและการฝึกอบรม ส่วนระบบการพิจารณาความดีความชอบและผลตอบแทนที่ให้กับพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

สุเทพ ทองคำ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารค่าตอบแทนที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร วิทยานิพนธ์ขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดลำปาง ได้ผลการวิจัยดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันแต่ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันไม่มีผลทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ปัจจัยด้านการบริหารค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินของวิทยานิพนธ์ขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดลำปางอยู่ในระดับปานกลาง มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

กิตติพงษ์ สุวรรณมาโจ (2556) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตลำปาง ได้ผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตลำปางมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบไปด้วยปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในอาชีพ ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร ด้านรายได้และ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานเขตลำปางทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้ ตารางแสดงข้อมูลส่วนบุคคลจากการทบทวนวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตารางแสดงข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตการทำงานจากการทบทวนวิจัยที่เกี่ยวข้อง และตารางแสดงข้อมูลด้านปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 2.1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ศึกษา สามะแด (2557)	มาโนช กมลเจริญ (2556)	พีระคิดป์ รัตน์ธีรฤทธ (2554)	ปาริชาติ บัวเป็ง ๖2554)	วารักษ์ ดิเดศพันธ์ (2557)	พงศกร เผ่าไพโรจน์การ (2546)	ธนรัฐ นาทอง (2556)	นิตยา บ้านโก (2559)	กัณทิมา คุณวงษ์, ปภาวดี และอติพรศ สันตีย์ วิทยกุล (2556)	ผู้วิจัย
1.เพศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
2.ศาสนา	✓							✓		
3.อายุ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
4.ภูมิดำเนา	✓	✓	✓							
5.สถานภาพสมรส	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6.ระดับการศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7.ระดับตำแหน่งงาน	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓
8. ประสบการณ์การทำงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓
10.จำนวนบุตรที่อยู่ในอุปการะ			✓							
11.จำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะ			✓							
12.รายได้้นอกจากการทำงานประจำ			✓							

ตารางที่ 2.2 แสดงข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตการทำงานจากการทบทวนวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน	ฉันทพล โดบารมีกุล (2555)	ปาริชาติ บัวเป็ง(2554)	วารารักษ์ ลิลิตพันธ์ (2557)	ชนนิภานต์ บุญพิง และณัฐพันธ์ บัวรากรณ(2558)	จุฑามาส แก้วมี (2551)	วรมน ลิทธิพันธ์ (2554)	มาโนช กมลเจริญ (2556)	วิมลรัตน์ อินทะเตย (2554)	ผู้วิจัย
1.ด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓
2.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	✓					✓	✓		✓
3.ด้านพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	✓								
4.ด้านโอกาสก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	✓	✓				✓	✓	✓	
6.ด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานและองค์กร		✓	✓	✓	✓				✓
7.ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน	✓		✓						✓
8.ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร		✓	✓	✓				✓	



## 2.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน 5 ด้าน ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร ดังภาพประกอบที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยเน้นการศึกษาถึงปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการประกอบการวิจัยภาคสนามคือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งวิธีการดำเนินการศึกษาแบ่งเป็นดังนี้

- 3.1 แหล่งข้อมูลที่นำมาศึกษา
- 3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

#### 3.1 แหล่งข้อมูลที่นำมาศึกษา

เพื่อให้งานศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และสามารถทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ตามหลักวิชาการที่กำหนด ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

1) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการศึกษา โดยได้มาจากหนังสือ เอกสาร บทความวิจัย วิทยานิพนธ์ วารสาร และสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

2) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทำการศึกษาภาคสนามโดยส่งแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทดสอบ ซึ่งได้แก่พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ทุกคน



### 3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยมุ่งศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ดังตารางที่ 4 ประกอบไปด้วย 11 หน่วยงาน และ 1 สำนักงานเขต จำนวน 140 คน

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา

พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตหาดใหญ่	จำนวนประชากร (คน)
สำนักงานเขตหาดใหญ่	19
สาขาหาดใหญ่	18
สาขานนเพชรเกษม(หาดใหญ่)	16
สาขาหาดใหญ่ใน	15
สาขามิกซ์เอ็กซ์ตรา หาดใหญ่	13
สาขาเทศบาลโลตัสหาดใหญ่	11
สาขาโรงพยาบาลหาดใหญ่	12
สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่	10
สาขามิกซ์หาดใหญ่	11
สาขานุณณกันท์ (ม.อ.หาดใหญ่)	9
สาขาสยามนครินทร์ คอมเพล็กซ์(หาดใหญ่)	6
<b>รวม</b>	<b>140</b>

ที่มา : ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน), 2560

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำตอบจะเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาคใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1) ด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน
- 2.2) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2.3) ด้านโอกาสทางความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพการงาน
- 2.4) ด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานและองค์กร
- 2.5) ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาคใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีรายละเอียดทั้ง 3 ด้าน

- 3.1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 3.2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร
- 3.3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 จะใช้เครื่องมือการวัดแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยกำหนดการให้คะแนนใช้เกณฑ์การเบี่ยงเบนมาตรฐานให้คะแนนช่วงความรู้สึกเท่า ๆ กัน โดยแบ่งเป็น 5 ช่วงแบบต่อเนื่อง โดยการกำหนดแบบให้ค่าคะแนนคำตอบของแบบสอบถาม 5 ระดับ (มาโนช กมลเจริญ, 2556) ดังนี้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับคะแนน	1
ไม่เห็นด้วย	ระดับคะแนน	2
ไม่แน่ใจ	ระดับคะแนน	3
เห็นด้วย	ระดับคะแนน	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับคะแนน	5

### 3.3.1 เกณฑ์การแปลผลคะแนน

ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์การแปลผลคะแนนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็น 3 ระดับคือ ระดับต่ำ ระดับปานกลางและระดับสูง โดยนำคะแนนสูงสุดลบคะแนนต่ำสุดและหารด้วยจำนวนระดับตามหลักสถิติการวัดกระจายข้อมูล เพื่อให้ได้ความกว้างของอันตรภาคชั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2537) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

ดังนั้น แต่ละระดับจะมีช่วงของคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.33 คะแนน จึงแบ่งตามช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้เมื่อทราบคะแนนในสูตรจะได้เกณฑ์ระดับความคิดเห็นในการแปลผลตามช่วงคะแนน โดยเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดระดับความคิดเห็นได้ ดังนี้

ช่วงคะแนน 1.00 - 2.33 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำ  
 2.34 - 3.67 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง  
 3.68 - 5.00 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้  
 ดังนี้

ช่วงคะแนน 1.00 - 2.33 พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ  
 2.34 - 3.67 พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง  
 3.68 - 5.00 พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้

ค่าสหสัมพันธ์ 0.85 - 1.00 มีความสัมพันธ์มากที่สุด  
 0.71 - 0.84 มีความสัมพันธ์มาก  
 0.51 - 0.70 มีความสัมพันธ์น้อย  
 0.00 - 0.50 มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด

### 3.3.2 การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจำนวน 30 ชุด ทำโดยไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตสงขลา 1 จังหวัดสงขลา โดยนำแบบสอบถามที่ได้ไปเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่าง และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยงานศึกษาชิ้นนี้มีค่าครอนบาคของแบบสอบถามเท่ากับ 0.935

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) เตรียมแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
- 2) ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้แบบสอบถามที่กำหนดไว้สอบถามความคิดเห็นจำนวน 140 ชุด
- 3) แจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาทุกคน และขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งคืนแบบสอบถามกลับมายังผู้ศึกษาเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

หลังจากได้รวบรวมข้อมูลทั้งหมดแล้วจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม หลังจากนั้นได้นำมาวิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยใช้สถิติสรุปและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) ค่าร้อยละและการแจกแจงความถี่  
ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร
- 3) Multiple Linear Regression

ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษานี้วิจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้เก็บข้อมูลด้วยตนเองจากพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตหาดใหญ่ จำนวน 140 ชุด ซึ่งผลการศึกษา มีดังนี้

- 4.1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2) ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 4.3) ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 4.4) ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

#### 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 140)	ร้อยละ
เพศ			
	หญิง	105	75.0
	ชาย	35	25.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 140)	ร้อยละ
อายุ		
อายุต่ำกว่า 31 ปี	44	31.40
อายุ 31 – 40 ปี	45	32.10
อายุ 41 – 50 ปี	28	20.00
อายุมากกว่า 51 ปี	23	16.40
สถานภาพสมรส		
โสด	60	42.80
สมรส	80	57.10
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	2.80
ปริญญาตรี	88	62.90
สูงกว่าปริญญาตรี	48	34.40
ระดับตำแหน่งงาน		
ระดับบริหาร	18	12.90
ระดับปฏิบัติการ	122	87.10
ประสบการณ์การทำงาน		
อายุการทำงานน้อยกว่า 3 ปี	18	12.90
อายุการทำงาน 3 – 6 ปี	33	23.60
อายุการทำงาน 7 – 9 ปี	17	12.10
อายุการทำงานมากกว่า 9 ปี	72	51.40
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 25,000 บาท	55	39.30
25,001 - 35,000 บาท	33	23.60
35,001 - 45,000 บาท	8	5.70
45,001 – 55,000 บาท	6	4.30
55,001 บาทขึ้นไป	38	27.10

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 75) มีช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี (ร้อยละ 32.10) รองลงมา มีช่วงอายุ ต่ำกว่า 31 ปี (ร้อยละ 31.40) อยู่ในสถานภาพสมรส (ร้อยละ 57.10) รองลงมาคือ โสด (ร้อยละ 40.70) การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 62.90) ระดับตำแหน่งงาน ระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 87.10) โดยมีอายุการทำงานมากกว่า 9 ปี (ร้อยละ 51.40) มีรายได้ระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท (ร้อยละ 35)

#### 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 140 คน เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน 5 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้าน โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานและองค์กรและด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานผลการวิจัยมีดังนี้

##### 4.2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทน

การศึกษาค่าตอบแทนซึ่งประกอบไปด้วย ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินที่พนักงานได้รับจากองค์กรเพื่อตอบแทนในการปฏิบัติหน้าที่แต่ละตำแหน่งงาน ดังตารางที่ 4.2 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ( $\bar{x} = 3.43$ ) ประกอบไปด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การได้รับสวัสดิการที่ตรงกับความต้องการ โดยมีความเท่าเทียมและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.69$ ) ซึ่งอยู่ในระดับสูงที่สุด
- 2) พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.47$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงในเรื่องค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ
- 3) ค่าตอบแทนสามารถจัดสรรเป็นเงินออมไว้ใช้เพื่ออนาคต มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.45$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
- 4) ค่าตอบแทนที่ได้รับใกล้เคียงกับค่าตอบแทนหน่วยงานอื่นที่มีการปฏิบัติงานใกล้เคียงกัน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.34$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง



5) ค่าตอบแทนเพียงพอกับค่าใช้จ่ายตามภาวะค่าครองชีพในปัจจุบันมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.24$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

**ตารางที่ 4.2** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงาน เขตภาคใหญ่ จังหวัดสงขลา

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยมากที่สุด			
1.ท่านได้รับสวัสดิการที่ตรงกับความต้องการโดยมีความเท่าเทียมและทั่วถึง	1 (0.70)	12 (8.60)	33 (23.60)	78 (55.70)	16 (11.40)	3.69	0.814	สูง
2.ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบ	4 (2.90)	21 (15.0)	38 (27.10)	67 (47.90)	10 (7.10)	3.47	0.929	ปานกลาง
3.ท่านได้รับค่าตอบแทนที่สามารถจัดสรรเป็นเงินออมไว้ใช้เพื่ออนาคต	2 (1.40)	16 (11.40)	47 (33.60)	67 (47.90)	8 (5.70)	3.45	0.825	ปานกลาง
4.ท่านได้รับค่าตอบแทนใกล้เคียงกับค่าตอบแทนหน่วยงานอื่นที่มีการปฏิบัติงานใกล้เคียงกัน	2 (1.40)	20 (14.30)	55 (39.30)	55 (39.30)	8 (5.70)	3.34	0.845	ปานกลาง
5.ท่านได้รับค่าตอบแทนเพียงพอกับค่าใช้จ่ายตามภาวะค่าครองชีพในปัจจุบัน	6 (4.30)	32 (22.90)	32 (22.90)	63 (45.00)	7 (5.00)	3.24	1.001	ปานกลาง
<b>เฉลี่ย (5 ข้อ)</b>						<b>3.43</b>	<b>0.883</b>	<b>ปานกลาง</b>

#### 4.2.2 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การศึกษาสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ต้องควรคำนึงถึงเพื่อส่งเสริมให้มีความเหมาะสมและความปลอดภัยต่อพนักงานทุกระดับ ดังตารางที่ 4.3

พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาคใหญ่ จังหวัดสงขลา มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 4.48$ ) ประกอบไปด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) พนักงานมีความรู้สึกปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน เมื่ออยู่ในสถานที่ทำงานมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.90$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด
- 2) สถานที่ทำงานติดตั้งเครื่องมือป้องกันภัยเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.86$ ) อยู่ในระดับสูง
- 3) สถานที่ทำงานมีความสะดวกถูกสุขอนามัยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.83$ ) อยู่ในระดับสูง
- 4) หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยจำเป็นต่อการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.71$ ) อยู่ในระดับสูง
- 5) สภาพการปฏิบัติงานมีกฎระเบียบและขั้นตอนไม่ยุ่งยากต่อความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.62$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
- 6) สภาพแวดล้อมในที่ทำงานทำให้ท่านรู้สึกอยากทำงาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.49$ ) อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

**ตารางที่ 4.3** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยมากที่สุด			
1. ท่านรู้สึกปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินเมื่ออยู่ในสถานที่ทำงาน	1 (0.70)	6 (4.30)	22 (15.70)	88 (62.90)	23 (16.40)	3.90	0.742	สูง
2. สถานที่ทำงานของท่านติดตั้งเครื่องมือป้องกันภัยเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน	1 (0.70)	7 (5.00)	22 (15.70)	90 (64.30)	20 (14.30)	3.86	0.741	สูง
3. สถานที่ทำงานของท่านมีความสะดวกถูกสุขอนามัย	5 (3.60)	5 (3.60)	21 (15.00)	87 (62.10)	22 (15.70)	3.83	0.865	สูง
4. หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	3 (2.10)	12 (8.60)	21 (15.00)	90 (64.30)	14 (10.00)	3.71	0.842	สูง
5. สภาพการปฏิบัติงานมีกฎระเบียบและขั้นตอนไม่ยุ่งยากต่อความสำเร็จของท่าน	4 (2.90)	7 (5.00)	38 (27.10)	80 (57.10)	11 (7.90)	3.62	0.818	ปานกลาง
6. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่านทำให้ท่านรู้สึกอยากทำงาน	2 (1.40)	20 (14.30)	38 (27.10)	68 (48.80)	12 (8.60)	3.49	0.894	ปานกลาง
<b>เฉลี่ย 6 ข้อ</b>						<b>4.48</b>	<b>0.980</b>	<b>สูง</b>

### 4.2.3 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสทางความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพการงาน

การศึกษาด้านโอกาสทางความก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพเป็นการคาดหวังของพนักงาน โดยการได้มีโอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพและประสบความสำเร็จในการทำงาน ดังตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสทางความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพการงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลามีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 3.93$ ) ประกอบไปด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) บริษัทให้ออกาสพนักงาน พนักงานมีเต็มใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.06$ ) อยู่ในระดับสูงที่สุด
- 2) พนักงานมีความเชื่อมั่นในตนเองว่าจะสามารถแก้ปัญหาในงาน ได้มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.02$ ) อยู่ในระดับสูง
- 3) พนักงานมีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมจากบริษัทเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.91$ ) อยู่ในระดับสูง
- 4) พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานถ้าท่านมีความพร้อม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.73$ ) อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

**ตารางที่ 4.4** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสทางความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพการงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	ไม่เห็น อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
1. ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ถ้าท่านมีความพร้อม	4 (2.90)	3 (2.10)	38 (27.10)	77 (55.00)	18 (12.90)	3.73	0.821	สูง
2. ท่านมีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมจากบริษัท เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถ	-	4 (2.90)	24 (17.10)	93 (66.40)	19 (13.60)	3.91	0.645	สูง
3. เมื่อบริษัทให้โอกาสท่านเต็มใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการทำงานของท่าน	-	1 (0.70)	19 (13.60)	91 (65.00)	29 (20.70)	4.06	0.609	สูง
4. ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองว่าจะสามารถแก้ปัญหาในงานได้	-	1 (0.70)	21 (15.00)	92 (65.70)	26 (18.60)	4.02	0.605	สูง
<b>เฉลี่ย (4 ข้อ)</b>						<b>3.93</b>	<b>0.670</b>	<b>สูง</b>

#### 4.2.4 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานและองค์กร

การศึกษาด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานและองค์กร เป็นความคิดเห็น ความรู้สึกนึกคิดที่พนักงานมีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ดังตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานและองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลามีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 3.74$ ) ประกอบไปด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) พนักงานมีความรู้สึกพอใจในความมีน้ำใจและอัธยาศัยอันดีของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.87$ ) อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด
- 2) พนักงานคิดว่าผู้บริหารฝ่ายงานหรือในแผนกที่พนักงานทำอยู่เป็นผู้นำที่ดีมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.73$ ) อยู่ในระดับสูง
- 3) ธนาคารให้ความสำคัญ เล็งเห็นคุณค่าของพนักงานในองค์กรทุกคน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.61$ ) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

**ตารางที่ 4.5** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน  
ด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานและองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด  
(มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
1. ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจใน ความมีน้ำใจและอัธยาศัย อันดีของเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	-	7 (5.00)	28 (20.00)	81 (57.90)	24 (17.10)	3.87	0.748	สูง
2. ข้าพเจ้าคิดว่าผู้บริหารใน ฝ่ายหรือในแผนกที่ ข้าพเจ้าทำอยู่เป็นผู้นำที่ดี มีประสิทธิภาพ	3 (2.10)	8 (5.70)	36 (25.70)	70 (50.00)	23 (16.40)	3.73	0.880	สูง
3. ธนาคารให้ความสำคัญ เล็งเห็นคุณค่าของ พนักงานในองค์กรทุก คน	4 (2.90)	10 (7.10)	39 (27.90)	71 (50.70)	16 (11.40)	3.61	0.887	ปานกลาง
<b>เฉลี่ย (3 ข้อ)</b>						<b>3.74</b>	<b>0.840</b>	<b>สูง</b>

#### 4.2.5 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน

การศึกษาด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานโดยศึกษาการแบ่งสรรเวลาด้านชีวิตการทำงาน ชีวิตส่วนตัว ดังตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ( $\bar{x} = 3.37$ ) ประกอบไปด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) การทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.39$ ) อยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2) พนักงานสามารถจัดสรรเวลาระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.34$ ) อยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

**ตารางที่ 4.6** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยมากที่สุด			
1. การทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต	8 (5.70)	18 (12.90)	39 (27.90)	61 (43.60)	14 (10.00)	3.39	1.023	ปานกลาง
2. ท่านสามารถจัดสรรเวลาระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม	11 (7.90)	17 (12.10)	37 (26.40)	63 (45.00)	12 (8.60)	3.34	1.058	ปานกลาง
<b>เฉลี่ย (2 ข้อ)</b>						<b>3.37</b>	<b>1.041</b>	<b>ปานกลาง</b>



#### 4.2.6 สรุปผลคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการศึกษาด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้านของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตภาคใหญ่ จังหวัดสงขลาอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 3.79$ ) โดยคุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับสูง คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $\bar{x} = 4.48$ ) ด้านโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ( $\bar{x} = 3.93$ ) และ ด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานและองค์กร ( $\bar{x} = 3.74$ ) ดังตารางที่ 4.7

คุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับปานกลางประกอบไปด้วย 2 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ( $\bar{x} = 3.43$ ) และ ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน ( $\bar{x} = 3.37$ )

ตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคใหญ่ จังหวัดสงขลา

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.48	0.980	สูง
2.ด้านโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	3.93	0.670	สูง
3.ด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานและองค์กร	3.74	0.840	สูง
4.ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน	3.43	0.883	ปานกลาง
5.ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน	3.37	1.041	ปานกลาง
<b>รวม (5 ด้าน)</b>	<b>3.79</b>	<b>0.8828</b>	<b>สูง</b>

### 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 140 คน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน คือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นพนักงานในองค์กร ผลการวิจัยมีดังนี้

#### 4.3.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

การศึกษาความคิดเห็นพนักงานในองค์กรมีความเชื่อมั่น ยอมรับ และยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายเป้าหมายขององค์กร ดังตารางที่ 4.8 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ( $\bar{x} = 3.51$ ) ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) พนักงานมีความภูมิใจที่จะบอกกับใคร ๆ ว่าเป็นพนักงานขององค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.85$ ) อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด
- 2) เป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็นแนวทางเดียวกับเป้าหมายและค่านิยมของท่านมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.49$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
- 3) พนักงานเห็นด้วยกับนโยบายและวิธีปฏิบัติในองค์กร มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.44$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
- 4) กฎระเบียบต่างๆขององค์กรสร้างปัญหามากกว่าแก้ไข้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.26$ ) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

**ตารางที่ 4.8** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
1. ท่านภูมิใจที่จะบอกกับ ใครๆว่าท่านเป็น พนักงานขององค์กรนี้	2 (1.40)	10 (7.10)	22 (15.70)	79 (56.40)	27 (19.30)	3.85	0.864	สูง
2. เป้าหมายและค่านิยม ขององค์กรเป็นแนวทาง เดียวกับเป้าหมายและ ค่านิยมของท่าน	-	19 (13.60)	43 (30.70)	68 (48.60)	10 (7.10)	3.49	0.818	ปานกลาง
3. ท่านเห็นด้วยกับนโยบาย และวิธีปฏิบัติในองค์กร	5 (3.60)	10 (7.10)	53 (37.90)	63 (45.00)	9 (6.40)	3.44	0.858	ปานกลาง
4. กฎ ระเบียบต่างๆของ องค์กรนี้สร้างปัญหา มากกว่าแก้ไขปัญหา	7 (5.00)	22 (15.70)	48 (34.30)	54 (38.60)	9 (6.40)	3.26	0.970	ปานกลาง
<b>เฉลี่ย (4 ข้อ)</b>						<b>3.51</b>	<b>0.877</b>	<b>ปานกลาง</b>

#### 4.3.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อองค์กร

ศึกษาการเต็มใจในการทุ่มเท กำลังกาย และกำลังใจโดยใช้ความพยายามของตนเองอย่างเต็มความสามารถในการทำงานให้กับองค์กร ดังตารางที่ 4.9 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาคใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ก่อนข้างสูง ( $\bar{x} = 3.63$ ) ประกอบไปด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) ความทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.06$ ) อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2) พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบหากได้รับการมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.72$ ) อยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า พนักงานในองค์กรมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนอกเหนือจากความรับผิดชอบของตัวเองเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร

3) ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้เสร็จ แม้ว่าจะต้องมาปฏิบัติงานในวันหยุดก็ตาม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.61$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

4) พนักงานมักจะนำงานกลับไปทำที่บ้านเสมอ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.14$ ) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

**ตารางที่ 4.9** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	ไม่เห็น อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
1.ความทุ่มเทอย่างเต็มที่ใน การปฏิบัติงานเพื่อให้ องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ วางไว้	-	2 (1.40)	22 (15.70)	82 (58.60)	34 (24.30)	4.06	0.676	สูง
2.เต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ที่อยู่นอกเหนือความ รับผิดชอบหากได้รับการ มอบหมาย	2 (1.40)	11 (7.90)	30 (21.40)	78 (55.70)	19 (13.60)	3.72	0.849	สูง
3.ความเต็มใจที่จะ ปฏิบัติงานให้เสร็จแม้ว่า จะต้องมาปฏิบัติงานใน วันหยุดก็ตาม	7 (5.00)	11 (7.90)	37 (26.40)	59 (42.10)	26 (18.60)	3.61	1.036	ปานกลาง
4.ท่านมักจะนำงานกลับไป ทำที่บ้านเสมอ	9 (6.40)	30 (21.40)	43 (30.70)	48 (34.30)	10 (7.10)	3.14	1.043	ปานกลาง
<b>เฉลี่ย (4 ข้อ)</b>						<b>3.63</b>	<b>0.901</b>	<b>ปานกลาง</b>

### 4.3.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่ง

#### ความเป็นพนักงานในองค์กร

ศึกษาความต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรไปตลอด ไม่คิดที่จะโยกย้ายหรือลาออกจากการเป็นพนักงานในองค์กร ดังตารางที่ 4.10 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นพนักงานในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาคาใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ( $\bar{x} = 3.60$ ) ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) พนักงานทำงานเป็นเวลานาน ทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.84$ ) อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด
- 2) พนักงานยินดีหากจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อความเหมาะสมขององค์กรนี้มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.68$ ) อยู่ในระดับสูง
- 3) พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.68$ ) อยู่ในระดับสูง
- 4) พนักงานอยากทำงานกับองค์กรจนเกษียณอายุ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.40$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
- 5) พนักงานไม่คิดลาออกจากองค์กร แม้ว่าจะมีโอกาสในการทำงานอื่นที่ดีกว่า มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.39$ ) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

**ตารางที่ 4.10** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นพนักงานในองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
1.เมื่อท่านทำงานเป็น เวลานานท่านรู้สึกผูกพัน ต่อองค์กรของท่านมาก ขึ้น	2 (1.40)	7 (5.00)	33 (23.60)	67 (47.90)	31 (22.10)	3.84	0.875	สูง
2.ท่านยินดีหากจะต้องมี การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ รับผิดชอบ เพื่อความ เหมาะสมขององค์กรนี้	1 (0.70)	12 (8.60)	36 (25.70)	73 (52.10)	18 (12.90)	3.68	0.833	สูง
3.ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วน หนึ่งขององค์กร	4 (2.90)	12 (8.60)	33 (23.60)	67 (47.90)	24 (17.10)	3.68	0.954	สูง
4.ท่านอยากจะทำงนกับ องค์กรของท่านจน เกษียณอายุ	7 (5.00)	20 (14.30)	46 (32.90)	44 (31.40)	23 (16.40)	3.40	1.078	ปานกลาง
5.ท่านไม่คิดจะลาออกจาก องค์กร แม้ว่าจะมีโอกาส ในการทำงานอื่นที่ดีกว่า	9 (6.40)	15 (10.70)	51 (36.40)	42 (30.00)	23 (16.40)	3.39	1.084	ปานกลาง
<b>เฉลี่ย ( 5 ข้อ )</b>						<b>3.60</b>	<b>0.965</b>	<b>ปานกลาง</b>

#### 4.3.4 สรุปผลความผูกพันต่อองค์กร

ผลการศึกษาพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้านของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.58$ ) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร ( $\bar{X} = 3.63$ ) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นพนักงานในองค์กร ( $\bar{x} = 3.60$ ) และด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ( $\bar{x} = 3.51$ ) ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร	3.63	0.901	ปานกลาง
2.ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นพนักงานในองค์กร	3.60	0.965	ปานกลาง
3.ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.51	0.877	ปานกลาง
<b>รวม (3 ด้าน)</b>	<b>3.58</b>	<b>0.914</b>	<b>ปานกลาง</b>

#### 4.4 ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ซึ่งเป็นวิธีที่มีความเหมาะสมในการพิจารณาคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุด โดยจะทำการทดสอบตัวแปรพยากรณ์ที่เข้าสมการไปแล้ว



ทุกครั้งที่มีการนำตัวแปรใหม่เข้าในสมการว่าส่งผลกระทบต่อตัวแปรบางตัวที่อยู่ในสมการก่อนหน้าแล้ว โดยตัวแปรที่อยู่ก่อนสามารถถูกจัดออกจากสมการได้ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

#### 4.4.1 การแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient of Determinant – R Square) ของสมการทำนายที่เป็นไปได้ทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ดังตารางที่ 4.12

ค่า R แสดงถึงระดับความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรอิสระ คือ ด้านโอกาส ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กรและด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานกับตัวแปรตามคือ ความผูกพันต่อองค์กร จากตารางค่าที่ได้มีค่าที่เข้าใกล้ 1 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง คือ เมื่อตัวแปรหนึ่งเพิ่มขึ้นหรือลดลงอีกตัวแปรหนึ่งจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงในทิศทางตรงข้ามกัน

ค่า R Square แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรด้านปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กรและด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน มีผลต่อความผูกพันขององค์กร 64.5% ส่วนอีก 35.5% จะเป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในแบบสอบถาม

ค่า Adjusted R Square แสดงถึง R Square ที่ปรับแก้แล้ว แสดงให้เห็นว่าถ้าตัวแปรอิสระมีการเปลี่ยนแปลง ตัวแปรตามจะมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงตาม 63.8%

ค่า Std. Error of the Estimate แสดงถึงค่าที่แสดงระดับของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม อาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันองค์กร อาจจะมี ความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาดประมาณ 0.393

**ตารางที่ 4.12** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.803	.645	.638	.39272

- a. Predictors: (Constant), ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กร, ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน
- b. Dependent Variable: ค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร

#### 4.4.2 การแสดงค่าความแปรปรวนของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ผลการวิเคราะห์ค่า  $F = 82.534$  ดังตารางที่ 4.13 แสดงถึงตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านด้านโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ , ปัจจัยด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กรและด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานอย่างน้อย 1 ตัว มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์ค่า Sig แสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ .05 เนื่องจากค่า Sig จากตารางที่โปรแกรมคำนวณได้คือ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ .05 ดังนั้นทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสอดคล้องกับสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ว่าปัจจัยด้านด้านโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ , ปัจจัยด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กรและด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตารางที่ 4.13** ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ANOVA <sup>d</sup>					
Model	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	38.187	3	12.729	82.534	.000
Residual	20.975	136	.154		
Total	59.162	139			

- a. Predictors: ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านด้าน โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กรและด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน
- b. Dependent Variable: ค่าเฉลี่ยความผูกพันองค์กร

#### 4.4.3 การแสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

จากตารางที่ 4.14 ค่า Sig จากตารางที่โปรแกรมคำนวณได้สำหรับตัวแปรอิสระปัจจัยด้านด้าน โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ปัจจัยด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กรและด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน คือ .012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร ดังนั้นผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัว คือ ปัจจัยด้าน โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ปัจจัยด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กรและด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน มีผลต่อความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่า Beta สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้าน โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ปัจจัยด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กรและด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน มีผลในทิศทางเดียวกันต่อความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านด้าน โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพมีค่า Beta คือ .263 ปัจจัยด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กร Beta คือ .064 และ ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานมีค่า Beta คือ .041 ซึ่งจากผลของตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวจะเห็นได้ว่า ตัวแปรทั้ง 3 ตัวมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

**ตารางที่ 4.14** ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std.Error	Beta	t	Sig
1 ( Constant )	.620	.245		2.532	0.012
-ปัจจัยด้าน โอกาสความก้าวหน้า และความมั่นคงในอาชีพ	.263	.086	.218	3.068	0.003
-ปัจจัยด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงาน องค์กร	.064	.064	.325	4.371	0.000
-ด้านความสมดุลของชีวิตการ ทำงาน	.041	.041	.402	6.398	0.000

a. Dependent Variable: ค่าเฉลี่ยความผูกพันองค์กร

\*ความเชื่อมั่นที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.4.4 การแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขต หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

จากตารางที่ 4.15 ซึ่งแสดงผลการศึกษาแสดงถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านด้าน โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ปัจจัยด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กรและด้านความ สมดุลของชีวิตการทำงานและด้านความผูกพันองค์กร พบว่า

1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้าน โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ กับปัจจัยด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานขององค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.680 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และอยู่ในระดับความสัมพันธ์น้อย แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานขององค์กร จะทำให้มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้าน โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ กับปัจจัยด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ .500 ซึ่ง แสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และอยู่ในระดับความสัมพันธ์น้อย แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน จะทำ ให้มีผลต่อความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น

3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กรและความสมดุล ของชีวิตการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ .561 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 มี ความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และอยู่ในระดับน้อย แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ ความสำคัญด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กร จะทำให้ปัจจัยด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน เพิ่มขึ้น

**ตารางที่ 4.15** ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

<b>Correlations</b>			
ค่าทางสถิติ	ค่าเฉลี่ยด้าน โอกาส ความก้าวหน้าและ ความมั่นคงใน อาชีพ	ค่าเฉลี่ยด้าน ทัศนคติต่อ ผู้ร่วมงาน องค์กร	ค่าเฉลี่ยด้าน ความสมดุล ของชีวิตการ ทำงาน
<b>Pearson Correlation</b> -ค่าเฉลี่ยด้าน โอกาส ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ	1.000	.680	.500
-ค่าเฉลี่ยด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กร	.680	1.000	.561
-ค่าเฉลี่ยด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน	.500	.561	1.000
<b>Sig (1-tailed)</b> - ค่าเฉลี่ยด้าน โอกาส ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ		.000	.000
-ค่าเฉลี่ยด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กร	.000		.000
-ค่าเฉลี่ยด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน	.000	.000	
<b>N</b> -ค่าเฉลี่ยด้าน โอกาสความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในอาชีพ	140	140	140
-ค่าเฉลี่ยด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กร	140	140	140
-ค่าเฉลี่ยด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน	140	140	140

#### 4.4.5 การแสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย

จากข้อมูลในตารางที่ 4.16 ซึ่งแสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Coefficients) โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ค้นหาความผูกพันองค์กร โดยตัวแปรอิสระที่ได้จากตาราง ประกอบด้วย ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ( $X_3$ ) ปัจจัยด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กร ( $X_4$ ) และปัจจัยด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน( $X_5$ )

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ตัวแปรอิสระหรือตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวแปร ดังกล่าว มีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์กร เท่ากับ 0.803 โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปรมีอำนาจพยากรณ์ ค่าความผูกพันองค์กรรวมกันได้ 0.638 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ หรือการประมาณค่าความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 0.392 โดยสร้างสมการพยากรณ์โดยใช้สูตรของ Kerlinger และ Pedhazur (1973)

	สมการพยากรณ์ ในรูปคะแนนมาตรฐาน		
	$\hat{Y}$	=	$a + b_1x_3 + b_2x_4 + b_3x_5$
เมื่อ	$\hat{Y}$	แทน	ค่าประมาณของความผูกพันต่อองค์กร
	a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
	$b_1, b_2 \dots b_k$	แทน	ค่าน้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์) ตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k ตามลำดับ
	$X_3$	แทน	ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ
	$X_4$	แทน	ปัจจัยด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กร
	$X_5$	แทน	ปัจจัยด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน

จากตารางที่ 26 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.620 + 0.263 (\text{ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ}) + 0.064 (\text{ปัจจัยด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กร}) + 0.041 (\text{ปัจจัยด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน})$$

**ตารางที่ 4.16** ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน  
ของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย

ตัวพยากรณ์	B	Beta	t
1.ปัจจัยด้าน โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงใน อาชีพ ( $X_3$ )	0.263	0.218	3.068
2.ปัจจัยด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กร ( $X_4$ )	0.064	0.325	4.371
3.ปัจจัยด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน ( $X_5$ )	0.041	0.402	6.398
ค่าคงที่	0.620		2.532

$R = 0.803$

$R^2 = 0.638$

S.E. = 0.392



## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับความผูกพันขององค์กร และวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในบทนี้ประกอบด้วย สารสำคัญ 3 ประเด็นดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

##### 5.1.2 คุณภาพชีวิตการทำงาน

##### 5.1.3 ความผูกพันต่อองค์กร

##### 5.1.4 คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร

#### 5.2 อภิปรายผล

#### 5.3 ข้อเสนอแนะ

##### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

##### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

##### 5.3.3 ข้อจำกัดจากการศึกษา

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี รองลงมา มีช่วงอายุต่ำกว่า 31 ปี อยู่ในสถานภาพสมรส การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ระดับตำแหน่งงานคือระดับปฏิบัติการ โดยมีอายุการทำงานมากกว่า 9 ปี มีรายได้ระหว่าง 15,000 -25,000 บาท

### 5.1.2 คุณภาพชีวิตการทำงาน

พบว่าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตภาคใหญ่ จังหวัดสงขลา มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานและองค์กรด้าน โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน และด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน

### 5.1.3 ความผูกพันต่อองค์กร

พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตภาคใหญ่ จังหวัดสงขลา มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นพนักงานในองค์กร และด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

### 5.1.4 คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร

พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้าน โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กร และ ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตภาคใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยคุณภาพชีวิตการทำงานด้าน โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กร และ ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน ตามลำดับ

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้ศึกษาขออภิปรายผล ดังนี้

1) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง

1.1) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับสูงที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น อาจเป็นไปได้ว่า บรรยากาศในการทำงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพนักงาน รวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ให้มีความยุติธรรมในการทำงานและสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงและทำให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของวารุณี คำแก้ว (2550) ที่ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่พบว่า คุณภาพชีวิตด้านบรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์ทิศทางบวกกับความผูกพันขององค์กร

1.2) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพอยู่ในระดับสูง รองลงมาจากด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เนื่องจากพนักงานมีความพร้อมและมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าด้านอาชีพการงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อรุณี เกสรสังข์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่กรุงเทพมหานครพบว่าด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

1.3) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานและองค์กร อยู่ในระดับสูง พนักงานมีทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารในเชิงบวก และมีความรู้สึกพึงพอใจในน้ำใจและความอภัยยติของเพื่อนร่วมงานและองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ ปารีชาติ บัวเป็ง (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรัสวดี สุวรรณเวช (2549) ศึกษาเรื่อง การสร้างรูปแบบความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พบว่า การปฏิสัมพันธ์และทัศนคติต่อผู้ร่วมงานและองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

1.4) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน อยู่ในระดับปานกลาง อาจด้วยเมื่อเปรียบเทียบรายได้และสวัสดิการของพนักงานกับผู้ที่ทำงานภาคเอกชน รายได้ของผู้ที่ทำงานภาคเอกชนยังคงได้มากกว่าพนักงานธนาคารกรุงไทย อยู่เป็นส่วนใหญ่สอดคล้องกับการศึกษาสุเทพ ทองคำ (2557) ที่ศึกษาปัจจัยการบริหารค่าตอบแทนที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดลำปางพบว่า ระดับของปัจจัยการบริหารค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดลำปางอยู่ในระดับปานกลาง

1.5) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสมดุลของชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากพนักงานไม่สามารถบริหารและจัดสรรเวลาในการทำงานกับการดำเนินกิจกรรมต่างๆ อาทิเช่น ชีวิตส่วนตัว และครอบครัว ได้ ทำให้ความสมดุลของชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำสุดจากปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 5 ด้านซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ กิตติพงษ์ สุวรรณมาโจ (2556) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตลำปาง พบว่า ปัจจัยด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก พนักงานสามารถแบ่งสรรเวลาให้ครอบครัวและการปฏิบัติงานในแต่ละวันได้ และพนักงานมีเวลาพักผ่อนหรือลาออกไปทำธุระส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม

2) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

2.1) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กรอยู่ในระดับที่สูงที่สุดเมื่อเทียบกับความผูกพันต่อองค์กรอีก 2 ด้าน เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นพนักงานในองค์กร และความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ตามลำดับ อาจเป็นไปได้ว่าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความตั้งใจทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร โดยการร่วมแรงร่วมใจทำเพื่อองค์กรในทุก ๆ ด้าน อาทิเช่น ด้านการขาย ด้านบริการ เพื่อความยั่งยืนขององค์กร

2.2) ปัจจัยด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นพนักงานในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานอาจจะมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความสุขในการปฏิบัติงานในองค์กรและมีความพยายามที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นพนักงานในองค์กร แต่ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสกีนา สามะแก (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคใต้ตอนล่าง พบว่า ปัจจัยด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร อยู่ในระดับต่ำที่สุด อาจเนื่องมาจากพนักงานรู้สึกว่าการเป็นรัฐวิสาหกิจที่เพิ่งเปิดใหม่ ทำให้แนวทางการทำงานยังไม่ชัดเจนทำให้มีข้อยุ่งยากในการปฏิบัติงานส่งผลให้ความเต็มใจที่จะทุ่มเทอย่างมากเพื่อองค์กรอยู่ในระดับที่ต่ำที่สุด

3) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ปัจจัยด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กรและปัจจัยด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน

3.1) ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพส่งผลต่อความผูกพันสูงสุด เนื่องจากพนักงานมีความเต็มใจที่จะเข้ารับการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการทำงานเมื่อได้รับโอกาสในหน้าที่การงานที่ดีขึ้น เมื่อพนักงานได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มขีดของตนเองก็จะส่งผลให้มีแนวทางในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น จนประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและครอบครัวหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ใช้ความสามารถสูงขึ้นไปมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น และเมื่อปฏิบัติงานต่อไปในองค์กรก็จะทำให้มีโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพการงานและมีความมั่นคงในหน้าที่การงานซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สิทธิศักดิ์ ไชยสุข (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานเงินรายได้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสความก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพมีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรสูงสุดเป็นเพราะพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเมื่อได้รับมอบหมายงานที่มีความสามารถสูงขึ้นไป

ทำให้มีความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคงในอาชีพปัจจัยที่รองลงมา คือปัจจัยด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กรและปัจจัยด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน

3.2) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรรองลงมา พนักงานอาจจะมีความคิดเห็นว่า เพื่อนร่วมงานและผู้บริหารในองค์กรมีความอหิชาศัยดี ช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาในการทำงานได้ โดยผู้บริหารเป็นผู้นำที่ดีมีประสิทธิภาพมีความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจพนักงานที่อยู๋ในการดูแลได้เป็นอย่างดี ทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กร มีความสุขใจและธนาคารให้ความสำคัญและเล็งเห็นคุณค่าของพนักงานในองค์กร ส่งผลให้พนักงานในองค์กรมีความผูกพันขององค์กร

3.3) ปัจจัยด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดใน 3 ตัวแปรที่กล่าวมาข้างต้น อาจเป็นเพราะ พนักงานไม่สามารถจัดสรรเวลาระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม และการทำงานในวันหยุดเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต เนื่องจากปัจจุบันมีการเดินตลาดในวันหยุดทำให้เรื่องการจัดสรรเวลาไม่ได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พงษ์เทพ เกษะด่วน (2555) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ดอนเมือง) พบว่า ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์กรมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นว่า พนักงานสามารถมีเวลาชีวิตตามบทบาทสามีภรรยา บิดามารดาที่ดีได้

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 3 ด้านที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรข้างต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรารักษ์ ติเลิศพันธ์ (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เนชั่นบรอดแคสติ้งคอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับความผูกพันขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา นำผลการศึกษาไปใช้ได้ดังนี้

1) จากผลการศึกษา ด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ทางธนาคารควรมีการทบทวนค่าตอบแทนและสวัสดิการที่พนักงานได้รับให้มีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน และมีค่าตอบแทนที่ใกล้เคียงกับหน่วยงานอื่นที่มีการปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกัน พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรก็ควรมีการควบคุมรายรับรายจ่าย เพื่อสามารถจัดสรรเป็นเงินออมไว้ใช้ในอนาคตและสำรองใช้ในยามฉุกเฉินได้

2) จากผลการศึกษา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทางธนาคารควรมีการทบทวนปรับปรุงระเบียบปฏิบัติโดยศึกษาการทำงานเพื่อลดขั้นตอนความยุ่งยากในการทำงาน และควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วและอำนวยความสะดวกในการทำงาน ในระดับสาขาควรมีการจัดกิจกรรมที่ทำร่วมกันของพนักงานในสาขา เพื่อเพิ่มความสามัคคี ความเข้าใจกันมากยิ่งขึ้น ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถจูงใจให้พนักงานอยากทำงานเพิ่มมากขึ้น และด้านสุขอนามัยควรมีการจัดทำกิจกรรม Big Cleaning Day ปีละ 4 ครั้ง โดยทำเป็นรายไตรมาส เพื่อสุขอนามัยที่ดีของพนักงานในองค์กร

3) จากผลการศึกษา ด้านโอกาสทางความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ทางธนาคารควรมีโอกาสพนักงานในหน่วยงาน หรือสาขาทุกคนได้เข้าร่วมการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งในปัจจุบันจะเป็นการแค่ส่งตัวแทนหน่วยงานละ 1-2 คนไปอบรม ทำให้พนักงานขาดโอกาสในการศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงาน พนักงานควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และศึกษางานให้มีความเชี่ยวชาญและชำนาญในการทำงาน เมื่องานประสบปัญหาควรมีการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง

4) จากผลการศึกษา ด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานและองค์กร ดังนั้น ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกตำแหน่งงาน ไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญเพียง

เฉพาะพนักงานบางคนที่มีผลงาน ซึ่งพนักงานทุกคนมีความสำคัญเท่าเทียมกัน เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีที่มีต่อผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด และพนักงานในองค์กรควรมีน้ำใจในการทำงานและมีการทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจเพื่อนร่วมงานมากขึ้น

5) จากผลการศึกษาด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรคำนึงถึงระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงาน และวันทำงานของพนักงานไม่ควรใช้เวลาในวันหยุดเพื่อเป้าหมายของธนาคาร เนื่องจากในวันทำงานพนักงานมีการทำงานอย่างเต็มใจอยู่แล้ว ด้านพนักงานควรมีการจัดสรรเวลาในการทำงานและเรื่องส่วนตัว โดยการวางแผนการทำงาน เพื่อให้การทำงานไม่มีปัญหาและสามารถมีเวลาสำหรับครอบครัวได้

6) จากผลการศึกษาความผูกพันองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ดังนั้น ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในการตั้งนโยบายกฎระเบียบ และวิธีปฏิบัติในองค์กรควรสอบถามหรือสำรวจความต้องการของพนักงานบ้าง เพื่อให้พนักงานสามารถยอมรับและทำงานได้ตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

7) จากผลการศึกษาความผูกพันองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร พนักงานควรมีความตั้งใจ และทุ่มเทในงานควรปฏิบัติงานให้เสร็จตามที่ได้นัดหมายลูกค้าไว้ และควรปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ

8) จากผลการศึกษาความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นพนักงานในองค์กร พนักงานควรมีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน และคงอยู่กับองค์กรจนกว่าเกษียณอายุการทำงาน

9) จากผลการศึกษา คุณภาพชีวิตด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร ประกอบไปด้วย คุณภาพชีวิตด้าน โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานองค์กรและด้านความสมดุลของชีวิตทำงานดังนั้น ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรมีการจัดการประชุมพนักงานแต่ละระดับเพื่อการเข้าถึงและรับรู้เกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร เพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงานเพื่อให้พนักงานธนาคารกรุงไทยเกิดความผูกพัน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ และแสดงศักยภาพในการทำงานอย่างสูงสุดของแต่ละบุคคล ด้วยการปรับปรุงการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้ดีขึ้นโดยเฉพาะคุณภาพชีวิต



การทำงานทั้ง 3 ด้านที่กล่าวมาข้างต้น รวมไปถึงคุณภาพชีวิตด้านอื่น ๆ ควบคู่ไปด้วยเพื่อควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตหาคใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับพนักงานธนาคารกรุงไทย เปรียบเทียบกับสำนักงานเขตอื่นที่มีลักษณะประชากรเดียวกัน อาทิเช่น สำนักงานเขตสงขลา สำนักเขตตรัง เป็นต้น

เนื่องจากครั้งนี้ทำการศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีหากแต่ไม่สามารถลงรายละเอียดเชิงลึกได้ ซึ่งอาจจะข้อมูลหรือปัจจัยด้านอื่นที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรได้ การศึกษาครั้งต่อไปควรใช้การศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับมุมมอง หรือ ทศนคติต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในด้านต่าง ๆ จะทำให้ได้ข้อมูลสำหรับการยืนยันข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม ซึ่งจะยังส่งผลการวิจัยมีความลึกซึ้งในทุกด้าน ทุกมิติและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 5.3.3 ข้อจำกัดจากการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในช่วงจังหวะการปรับเปลี่ยน โอนย้ายตำแหน่งงานระหว่างสาขาและระหว่างเขตการทำงาน อีกทั้งยังเป็นช่วงของการเปลี่ยนแปลงนโยบาย โดยมุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับการทำงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้น เป็นจุดมุ่งหมายหลักขององค์กรในเรื่องของความผูกพันของพนักงาน อาจจะส่งผลให้ความผูกพันองค์กรมากขึ้นหรือลดน้อยลง ดังนั้นองค์กรควรมีการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเป็นประจำ เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรที่เพิ่มขึ้น

บรรณานุกรม

### บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2537). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา นุใจกอง. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานในพนักงานระดับปฏิบัติการ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติพงษ์ สุวรรณมาโจ. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตลำปาง*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- จารุณี วงศ์คำแน่น. (2537). *ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2552). *HR Branding: การนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาใช้ในงานทรัพยากรบุคคล*. การบริหารคน, 40-42.
- ชัยโรจน์ กัลป์ยาณลาภ และ ไกรจิต สุตะเมื่อง. (2556). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัททวักกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- เชิดชัย นิกรปฏิพัทธ์. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัทสงขลาแคนนิ่ง จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ณัทพล โดบารมีกุล. (2555). *ปัจจัยด้านคุณภาพการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารชนชาติ สังกัดสำนักงานภาคกลาง 3*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ทศศักดิ์ ไชยสุข. (2553). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา พนักงานเงินรายได้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- ทศพร จิรกิจวิบูลย์. (2556). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและแนวทางในการปฏิบัติงานดีที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ทิพวัลย์ วรรณ โชติผาเวช. (2546). คุณภาพชีวิตผู้บริหาร โรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรดิตถ์. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์, สถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์.
- ชนยุทธ บุตรขวัญ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชนรัฐ นาทอง. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). (2558). จุดบริการ. ค้นเมื่อ 9 พฤศจิกายน 2558, จาก <http://www.ktb.co.th/ktb/locator>
- ธีรภัทร วานิชพิทักษ์. (2555). การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ร่วมเจริญพัฒนา จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นิตยา บ้านโก้. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการผูกพันขององค์กรของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี กรมเจ้าท่ากระทรวงคมนาคม. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เบญจมาภรณ์ นวลิมปี. (2546). ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษาราชการไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปภาวดี และอิสเรศ ศันสนีย์ วิทยกุล กัณทิมา คุณาวงศ์. (2556). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพฯ.

- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). *ปัจจัยที่มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ใดกิน อินคัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปิยาพร ห่องแสง. (2554). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน สาขานาการอมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พงศกร เผ่าไพโรจนกร. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีศึกษา พนักงานบริษัท ซีเมนต์ จำกัด*. ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พงษ์เทพ เงาะด่วน. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ดอนเมือง)*. การค้นคว้าอิสระ, สาขาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- พนัส หันนาคนิ. (2542). *ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมพ์ชนก ทราชข้าว. (2553). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พีระศิลป์ รัตน์หิรัญกร. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษา สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ภูษณิศา เมธาธรรมสาร. (2548). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์. (2542). *การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ใดกิน อินคัสทรีส์(ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- มนตรี แก้วดวง. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษาบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายเสื้อผ้าแบรนด์*. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มาโนช กมลเจริญ. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัด ธนาคารออมสินเขตสงขลา 1*. สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- วรินทร์ เศรษฐแสง. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- วรมน สิทธิพันธ์. (2554). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตามสัญญา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มงานเครือข่ายภาคใต้*. สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วราภรณ์ ลีเลิศพันธ์. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เนชั่น บรอด แอสตติ้ง คอร์ปอเรชั่น*. สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- วารุณี คำแก้ว. (2550). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วิมลรัตน์ อินทะเสย์. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง กรณีศึกษา กลุ่มงานบริการ Corporate Cash Management*. สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิศิษฐ์ศักดิ์ เสวตนันท์. (2543). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน:ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีราภรณ์ บุตรทองดี. (2557). *การศึกษาศักดิ์ต่อการทำงาน องค์กร และความจงรักภักดีของ*

พนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระ, สาขาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และศุภร เสรีรัตน์. (2541). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.

เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง. (2553). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์. การค้นคว้าอิสระ, ศูนย์วิจัยและพัฒนา, วิทยาลัยราชพฤกษ์.

สกีณา สามะแล. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคใต้ตอนล่าง. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2550). การบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ นาวิการ. (2521). การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ดวงกมล.

สุเทพ ทองคำ. (2557). ปัจจัยการบริหารค่าตอบแทนที่มีผลต่อความผูกพันขององค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดลำปาง. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

สุดารัตน์ ครุฑสีก. (2557). ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุนทร นามโคตรศรี. (2553). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2549). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรัสวดี สุวรรณเวช. (2549). การสร้างรูปแบบความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร. ภาควิชาบริหารธุรกิจ, สาขาการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- สุวรรณฉิน คณานุวัฒน์. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันภายในองค์การของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทป๋วยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- แสงรัตน์ เดชอุดม. (2543). *คุณภาพชีวิตของครูที่เลี้ยงศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์สังกัดกรมการศาสนา*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- โสมย์สิริ มุลทองทิพย์. (2556). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอท่ามะกา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อภิศักดิ์ รักชาติขิงชีพ. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนและลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพัน*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์.
- อรอุสา เกสรสังข์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- อรุณี สุมโนมหาอุดม. (2542). *คุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการ 94 ข้าราชการพลเรือน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Porter, L., Bigley, G., Steers, R. M., & Steers, R. (1979). *Motivation and Work Behavior*. Mc. Graw-Hill.
- Richard E. W. (1975). *The Diffusion of New Work Structures: Explaining Why Success Didn't Take*. Organizational Dynamics.



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา



เรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

Quality of work life factors Affecting Organization Commitment of

Employee at Krung Thai Bank Public Company Hat Yai District Office, Songkhla Province.

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์การศึกษาและการจัดทำสารนิพนธ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยข้อมูลที่ได้รับจะไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการศึกษาต่อไป

นางสาว กัญจน์ชญา โภคินวรกุล

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย  $\surd$  ลงใน ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

( ) 1.ชาย

( ) 2.หญิง

2. อายุ

( ) 1. อายุต่ำกว่า 31 ปี

( ) 2.อายุ 31-40ปี

( ) 3. อายุ 41-50 ปี

( ) 4. มากกว่า 51 ปี

3. สถานภาพสมรส

( ) 1. โสด

( ) 2.สมรส

( ) 3. หย่าร้าง/หม้าย

( ) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

4. ระดับการศึกษา

( ) 1. ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส.

( ) 2.อนุปริญญา/ปวส.

( ) 3. ปริญญาตรี

( ) 4. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับตำแหน่งงาน

( ) 1.ระดับบริหาร

( ) 2.ระดับปฏิบัติการ

6. ประสบการณ์การทำงาน

( ) 1. อายุการทำงานน้อยกว่า 3 ปี

( ) 2. อายุการทำงาน 3 – 6 ปี

( ) 3. อายุการทำงาน 7 – 9 ปี

( ) 4. อายุการทำงานมากกว่า 9 ปี

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

( ) 1. ต่ำกว่า15,000 บาท

( ) 2. 15,000 – 25,000 บาท

( ) 3. 25,001 – 35,000 บาท

( ) 4. 35,001 – 45,000 บาท

( ) 5. 45,001 – 55,000 บาท

( ) 6. 55,001 บาทขึ้นไป

**ส่วนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

**คำแนะนำ** โปรดพิจารณาข้อความที่สอบถามและกรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน</b>					
1.1 ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
1.2 ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายตามภาวะค่าครองชีพในปัจจุบัน					
1.3 ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ใกล้เคียงกับค่าตอบแทนหน่วยงานอื่นที่มีการปฏิบัติงานใกล้เคียงกัน					
1.4 ท่านได้รับค่าตอบแทนที่สามารถจัดสรรเป็นเงินออมไว้ใช้เพื่ออนาคต					
1.5 ท่านได้รับสวัสดิการที่ตรงกับความต้องการ โดยมีความเท่าเทียมและทั่วถึง					
<b>2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>					
2.1 สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่าน ทำให้ท่านรู้สึกอยากทำงาน					
2.2 หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยและจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน					
2.3 ท่านรู้สึกปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินเมื่ออยู่ในสถานที่ทำงาน					
2.4 สภาพการปฏิบัติงานมีกฎระเบียบและขั้นตอนไม่ยุ่งยากต่อความสำเร็จของท่าน					
2.5 สถานที่ทำงานของท่านติดตั้งเครื่องมือป้องกันภัยเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน					
2.6 สถานที่ทำงานของท่านมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย					

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
<b>3.ด้านโอกาสทางความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพการงาน(ต่อ)</b>					
3.1 ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานถ้าท่านมีความพร้อม					
3.2 ท่านมีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมจากบริษัทเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถ					
3.3 เมื่อบริษัทให้โอกาส ท่านเต็มใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการทำงานของท่าน					
3.4 ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองว่าจะสามารถแก้ปัญหาในงานได้					
<b>4.ด้านทัศนคติต่อผู้ร่วมงานและองค์กร</b>					
4.1 ธนาคารให้ความสำคัญ และเล็งเห็นคุณค่าของพนักงานในองค์กรทุกคน					
4.2 ข้าพเจ้าคิดว่าผู้บริหารในฝ่ายงานหรือในแผนกที่ข้าพเจ้าทำอยู่เป็นผู้นำที่ดีมีประสิทธิภาพ					
4.3 ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจในความมีน้ำใจและอัธยาศัยอันดีของเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา					
<b>5.ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน</b>					
5.1 ท่านสามารถจัดสรรเวลาระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม					
5.2 การทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต					

**ส่วนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สังกัดสำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

**คำแนะนำ** โปรดพิจารณาข้อความที่สอบถามและกรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
<b>1.ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร</b>					
1.1 เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นแนวทางเดียวกับเป้าหมายและค่านิยมของท่าน					
1.2 ท่านภูมิใจที่จะบอกกับใคร ๆ ว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กรนี้					
1.3 ท่านเห็นด้วยกับนโยบาย และวิธีปฏิบัติในองค์กร					
1.4 กฎ ระเบียบต่าง ๆ ขององค์กรนี้ สร้างปัญหามากกว่าแก้ไขปัญหา					
<b>2.ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร</b>					
2.1 ความทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้					
2.2 ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้เสร็จ แม้ว่าจะต้องมาปฏิบัติงานในวันหยุดก็ตาม					
2.3 ท่านมักจะนำงานกลับไปทำที่บ้านเสมอ					
2.4 เต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ หากได้รับการมอบหมาย					

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
<b>3.ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นพนักงานในองค์กร</b>					
3.1 เมื่อท่านทำงานเป็นเวลานาน ท่านรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ของท่านมากขึ้น					
3.2 ท่านไม่คิดจะลาออกจากองค์กร แม้ว่าจะมีโอกาสใน การทำงานอื่นที่ดีกว่า					
3.3 ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
3.4 ท่านอยากจะทำงานกับองค์กรของท่านจนเกษียณอายุ					
3.5 ท่านยินดีหากจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ รับผิดชอบ เพื่อความเหมาะสมขององค์กรนี้					

## ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

\*\*\* ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้ \*\*\*

ภาคผนวก ข

ประวัติธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



## ประวัติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)



ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าเป็นธนาคารเดียวกัน ตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า "KRUNG THAI BANK LIMITED" ใช้สัญลักษณ์ "นกพญายักษ์" ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคารจนถึงปัจจุบัน

ในระยะแรกของการก่อตั้ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้ใช้สถานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารเกษตร จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ถนนเยาวราช เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ มีสาขารวม 81 แห่ง จำนวนพนักงาน 1,247 คน ยอดสินทรัพย์รวม 4,582.10 ล้านบาท ยอดเงินฝากรวม 4,442.20 ล้านบาท และทุนจดทะเบียน 105 ล้านบาท วัตถุประสงค์ของการรวมธนาคารทั้งสอง เพื่อให้เป็นธนาคารของรัฐที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนสามารถอำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย

ผลการดำเนินงานของธนาคารได้ขยายตัวเติบโตขึ้นมาเป็นลำดับ ทำให้อาคารสำนักงานใหญ่เดิมคับแคบลงจนเกิดความไม่สะดวกและไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงาน ธนาคารจึงได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่ มาตั้งอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 และได้ใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่มาจนถึงปัจจุบัน

วันที่ 17 สิงหาคม 2530 ธนาคารกรุงไทยได้รับโอนสินทรัพย์และหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัด มาบริหารตามนโยบายของกระทรวงการคลัง เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารสยามมีปัญหาหลายด้านที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาอันสั้น ทำให้เป็นภาระที่รัฐบาลจะต้องจัดการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งไม่ทราบว่าจะสิ้นสุดเมื่อใด และหลังจากการรวมกับธนาคารสยามแล้ว ทำให้ธนาคารกรุงไทยมีสินทรัพย์มากเป็นอันดับสองของประเทศ สามารถจะสนองตอบนโยบายการเงินการคลังของประเทศ และแสดงบทบาทความเป็น "ธนาคารนำ" (Lead Bank) ได้

ปี 2531 ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียวที่มีสาขาและเครื่อง ATM อยู่ครบทั่วทุกจังหวัดของประเทศ และยังมีแผนงานขยายสาขาเพิ่มขึ้นอีก โดยเน้นการเปิดสาขา ในเขตรอบนอกที่ความเจริญกำลังขยายตัวออกไป และในปีเดียวกันนี้ธนาคารได้นำหุ้นเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งนับเป็นรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่แห่งแรก โดยมีการซื้อ-ขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในปี 2532 และปี 2533 มีการเปิดตัวบัตรเครดิตกรุงไทย นอกจากนี้ยังเป็นสถาบันแห่งแรกในประเทศที่นำระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล (K-NET) มาใช้ปี 2534 ธนาคารกรุงไทยได้รับยกย่องให้เป็นบริษัทดีเด่นประจำปี 2534

ช่วงปี 2535 – 2538 เรียกได้ว่าเป็นยุคพัฒนาสู่โลกาภิวัตน์ มีการปรับปรุงพัฒนาโครงสร้างขององค์กรที่เรียกว่า Reengineering มีความเติบโตในทุกๆ ด้าน อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ทั้งทางด้านเงินฝากและเงินให้สินเชื่อ ด้วยกลยุทธ์ด้านการตลาดนโยบาย Top 15 ทำให้เข้าถึงลูกค้ารายใหญ่ 15 รายของแต่ละจังหวัด นอกจากนี้ยังมีการใช้นโยบายการติดตามหนี้ การพัฒนาบุคลากร ตลอดจนการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับเปลี่ยนระบบคอมพิวเตอร์ Online P-6000 เป็น P-9000 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งความเติบโตในทุกๆ ด้านเป็นผลให้ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2538 อนุมัติให้ธนาคารกรุงไทยเป็นรัฐวิสาหกิจกลุ่มที่ 1 แห่งแรกของประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2538 เป็นต้นไป

ปี 2540 เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำขึ้นภายในประเทศ และได้ส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงินจำนวนมากต้องถูกสั่งปิดกิจการ ทางกรมได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง และเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2541 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง นายธารินทร์ นิมมานเหมินท์ ได้ประกาศมาตรการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน โดยให้ธนาคารกรุงไทยรับโอนสินทรัพย์และหนี้สินที่ดิของธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ และรับโอนสินทรัพย์ หนี้สิน สาขาและพนักงานของธนาคารมหานคร พร้อมให้ธนาคารเพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 185,000 ล้านบาท เป็น 219,850 ล้านบาท เสนอขายแบบเฉพาะเจาะจงให้กองทุนเพื่อการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน เพื่อรองรับการควบโอนกิจการในครั้งนี้

ปี 2544-2546 ฐานะการเงินของธนาคารมีความแข็งแกร่งมากขึ้น ภายหลังจากการโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพไปยังบริษัทบริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด มีการปรับโครงสร้างขององค์กรครั้งใหญ่เพื่อเอื้อต่อการสร้างและขยายขนาดของสินทรัพย์ การสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง และลดต้นทุนการดำเนินงาน พร้อมกันนั้น ได้มีการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อเสริมสร้างฐานะของความเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศ โดยเน้นระบบควบคุมการบริหารความเสี่ยงทุกด้านอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ธนาคารยังได้เป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นเศรษฐกิจไทยให้ฟื้นตัวอย่าง

รวดเร็วโดยเป็นแกนนำในการปล่อยสินเชื่อเข้าสู่ระบบมีการให้สินเชื่อแก่องค์กรภายใต้การดูแลของรัฐ โดยเฉพาะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ควบคู่ไปกับการให้บริการแก่ลูกค้าทั่วไป และมีการเปิดให้บริการกลุ่มลูกค้าพิเศษ ได้แก่ธนาคารชุมชนและธนาคารอิสลาม

ปี 2548 ธนาคารก้าวสู่การเป็น The Convenience Bank “ธนาคารแสนสะดวก” อย่างเต็มตัว มีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินทุกประเภทและครบวงจร สามารถใช้บริการของธนาคารได้จากทุกที่ ทุกช่องทาง และตลอดเวลาตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด ได้มีปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ช่องทางต่างๆ ในการบริการให้สะดวกรวดเร็ว ทันสมัย เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของรุ่นใหม่ และเพิ่มเครือข่ายและขยายช่องทางในการให้บริการกับลูกค้ากระจายไปตามแหล่งชุมชน นอกจากนี้ในปี 2548 ได้ออกบริการและผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ อาทิ โครงการ KTB Exporter Club บริการโอนเงินด่วน KTB Speed Cash Transfer บริการเงินฝากระยะยาว 48 เดือน

ในปี 2549 - 2556 ธนาคารให้ความสำคัญกับการเพิ่มคุณค่าให้กับผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนภายใต้วิสัยทัศน์ที่มุ่งสู่การเป็น The Convenience Bank และเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และชัดเจน ธนาคารได้ปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับแผนแม่บททางการเงินและการบริหารจัดการตามแนวทาง Basel III และการเป็น Processing Bank ซึ่งนำเสนอการชำระเงินควบคู่ไปกับผลิตภัณฑ์และบริการธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ครบวงจร ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย ด้วยบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทันสมัยในทุกที่ทุกเวลา

สำหรับปี 2557 ธนาคารยังคงเติบโตและพร้อมเดินเคียงข้างสังคมไทย โดยได้ปรับวิสัยทัศน์ใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสถานะการแข่งขันในปัจจุบัน "Growing Together กรุงเทพฯ ก้าวไกล ไปกับคุณ" ซึ่งเป็นความมุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม ตลอดจนสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น

### วิสัยทัศน์ (Vision)

"กรุงเทพฯ ก้าวไกล ไปกับคุณ" GROWING TOGETHER

มุ่งมั่นดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น

**พันธกิจ (Mission)**

- ดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและระบบงาน
- ให้บริการและคำแนะนำที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
- สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น

การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Reliability: ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3

Case processing Summary			
		N	%
Case	Valid	30	100
	Excluded	0	0
Total		30	100

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.935	33

